cycos

mrs 5.0
message.routing.system

ERGO
Voice-Mail System

cycos

Diese Dokumentation beschreibt den Funktionsumfang des beschriebenen Produktes zum Zeitpunkt der Drucklegung. Der Hersteller behält sich technische und funktionale Änderungen, Erweiterungen und Reduzierungen auch ohne besondere Ankündigung ausdrücklich vor. Aus dieser Dokumentation läßt sich kein Anspruch auf zugesicherte Eigenschaften ableiten.

Protokolle zu angeschlossenen Geräten basieren grundsätzlich auf Normen oder darüberhinausgehend auf Erweiterungen, die aufgrund der häufigen Verwendung Marktbedeutung erlangt haben. Einzelne herstellerspezifische Protokolle wurden zwar getestet, es kann aber keine Gewähr dafür übernommen werden, daß sie in jeder Konfiguration fehlerfrei funktionieren. Desweiteren werden herstellerspezifische Protokolle häufig ohne Ankündigung modifiziert. Ebenso kann der Fall eintreten, daß der Unterstützung dieser Protokolle – auch nachträglich – lizenzrechtliche Probleme entgegenstehen. Aus diesem Grund werden herstellerspezifische Ausprägungen von normierten Protokollen – auch wenn ihre prinzipielle Funktion in dieser Dokumentation aufgeführt ist – nur nach Abstimmung im Einzelfall angeboten.

Die Informationen in diesem Dokument unterliegen einer ständigen Weiterentwicklung und technischen Verbesserung und können sich ohne Vorankündigung ändern. Dieses Dokument darf ohne schriftliche Genehmigung der Firma CYCOS AG, Alsdorf weder ganz noch in Teilen fotokopiert noch in irgendeiner Art vervielfältigt werden.

mrs, CY-FAX, CY-CALL und CY-COS sind eingetragene Warenzeichen der Cycos AG.

Die in diesem Buch erwähnten Soft- und Hardwarebezeichnungen können auch dann eingetragene Warenzeichen sein, wenn darauf nicht hingewiesen wird. Sie gehören den jeweiligen Warenzeicheninhabern und unterliegen den gesetzlichen Bestimmungen.

Copyright © 1992-2002 CYCOS AG

Joseph-von-Fraunhofer-Str. 7, D–52477 Alsdorf
Tel.: +49 2404 901 0
Fax: +49 2404 901 100

020227

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung 9
1.1 Was ist ERGO? 9
1.1.1 Installation 9
1.1.2 Zugriffmöglichkeiten 9
1.1.3 Bedienerführung 12
1.1.3.1 Ansagen des Systems wiederholen lassen 12
1.1.3.2 Fehleingaben 12
1.1.3.3 Hilfe anfordern 12
1.1.3.4 Rückkehr ins Hauptmenü 12
1.1.3.5 Verbindung beenden 13
1.1.3.6 Symbolerläuterung 13
1.1.4 Die ERGO-Menü-Struktur 14
1.1.4.1 Die Standard Tastenbelegung 14
1.1.4.2 Stern- und Raute-Taste 15
1.1.4.3 Spezielle Befehle (Shortcuts) für den geübten Benutzer 15

2 Die Bedienung von ERGO 17
2.1 Die Funktionen des Kontroll-Modus 17
2.1.1 Übersicht über die Funktionen im Hauptmenü 18
2.1.2 Die eigene Mailbox anwählen 19
2.1.3 ERGO Beenden 20
2.1.4 Auswahlmöglichkeiten im Hauptmenü des Kontroll-Modus 21
2.2 Allgemeine Bedienung im Kontroll-Modus 21
2.2.1 Empfangene, bereits gelesene Nachrichten anhören 21
Bedienung während der Wiedergabe des Nachrichtenkopfes 22
Bedienung während der Wiedergabe der Nachricht 26
2.2.1.1 Eine neue Nachricht aufnehmen und versenden 27

2.2.1.2 Aus dem Hauptmenü einen anderen Teilnehmer anrufen 28
2.2.2 Das Standard-Menü im Kontroll-Modus (Vereinfachte Mailbox-Optionen) 29
2.2.2.1 Die Mailbox-Optionen im Standard-Menü 29
2.2.3 Das erweiterte Menü im Kontroll-Modus 32
2.2.3.1 Definieren der Nachrichten-Optionen im erweiterten Menü 32
Das Einrichten der Benachrichtigungsfunktion 33
Die Benachrichtigungsfunktion einschalten 33
Zusätzliche Nachrichten-Optionen einrichten 34
2.2.3.2 Definition der Mailbox-Optionen im erweiterten Menü 35
Die Begrüßungsansagen einrichten 36
Die Aufnahme des eigenen Namens 40
Die Definition der „Vertrauensnummern“ 40
Die Sprachauswahl 42
Die PIN-Nummer ändern 43
2.2.4 Definition der Mailbox-Optionen im extended Menü 44
2.2.4.1 Die Mailbox-Optionen im extended Menü 45
Die Einstellung der Begrüßungsansagen für den Tagbetrieb 46
Die Einstellung der Begrüßungsansagen für den Nacht-Betrieb 49
2.3 Anwahl einer fremden Mailbox (Anrufbeantwortermodus) 51
2.4 Zugriff auf die eigene Mailbox im Express-Modus 56
2.5 Der Weiterleitungsmodus 57

3 ERGO-Bedienung (Kurzreferenz) 59
3.1 Kontroll-Modus 59
3.1.1 Allgemeine Einstellungen im Kontroll-Modus 59
3.1.1.1 Empfangene, bereits gelesene Nachrichten anhören 59
Während der Wiedergabe des Nachrichtenkopfes 59
Während der Wiedergabe der Nachricht 61
3.1.1.2 Eine neue Nachricht aufnehmen und versenden 62
3.1.1.3 Beliebigen anderen Teilnehmer anrufen 63
3.1.2 Das Standard-Menü im Kontroll-Modus 64
3.1.2.1 Einstellung der Mailbox-Optionen 64
Begrüßungsansage aufnehmen 64

Den eigenen Namen aufnehmen 64
Weitere Funktionen bei den Mailbox-Optionen 65
3.1.3 Einstellungen im erweiterten Menü 65
3.1.3.1 Nachrichten-Optionen 65
Einrichten der Benachrichtigungs-Funktion 65
3.1.3.2 Definition der Mailbox-Optionen im erweiterten Menü 66
Übersicht der Funktionen im Menü Mailbox-Optionen 66
Begrüßungsansagen aufnehmen 67
Aktivierung der Begrüßungsansage 68
Alternative Funktionen im Menü Begrüßungsansagen 68
Eigenen Namen aufsprechen 69
Vertrauensnummern definieren 69
Sprache der Bedienerführung auswählen 70
PIN-Nummer ändern 70
3.1.4 Das extended Menü 71
3.1.4.1 Einstellungen im Menü „Begrüßungsansagen aktivieren“ (Überblick) 71
3.1.4.2 Beschreibung der zusätzlichen Einstellungen im extended Menü 72
Definitionen für die Begrüßungsansagen während der Betriebszeiten 72
Definitionen für die Begrüßungsansagen außerhalb der Betriebszeiten 73
Zeitdefinitionen einstellen (Gültigkeitsbereich für den Tages- und Nacht-Betrieb) . . 75
Einstellungen prüfen 76
3.2 Anrufbeantwortermodus 77
3.3 Weiterleitungsmodus 79
3.3.1 Im Anrufbeantwortermodus 79
3.3.2 Im Infobox-Modus 79
3.4 Express-Modus 80

4 Die Konfiguration von ERGO 81
4.1 Allgemeines 81
4.2 Die Konfigurationsseiten von ERGO 83
4.2.1 Allgemein 83
4.2.2 Optionen 84
4.2.3 Aufnahmen 86

4.2.4 Menü 87
4.2.5 Benutzer 88
4.2.6 System 89
4.2.7 Spezial 90
4.2.8 Kunde 92
4.2.9 Test 94

5 Anhang. 97
5.1 Glossar 97

Stichwortverzeichnis 105

1 Einleitung

1.1 Was ist ERGO?

ERGO ist der Name des neuen Voice-Mail-Systems von Cycos. Dieses System stellt den Zugang zum MRS-Server über das Telefon dar. Es erlaubt dem Benutzer in einer Integrated Messaging (IM)- oder True Unified Messaging (TUM)-Umgebung, neben dem Zugriff auf seine Mailbox, eine Vielzahl von Einstellungsoptionen mit Hilfe der Telefontastatur vorzunehmen. Dabei ist das System nicht an einen bestimmten Telefonanlagentyp gebunden.

Im Prinzip stellt ERGO also die Benutzerschnittstelle dar, über die der Mailbox-Inhalt ausgegeben und die Mailbox-Funktionen per Telefon verwaltet werden. Als Mailbox wird das Datenverzeichnis bezeichnet, in dem alle eingehenden Nachrichten, sei es eine E-Mail, eine Fax- oder eine Sprach-Nachricht, zur späteren Bearbeitung gespeichert werden. Dabei steht, im Hinblick auf die vielfältigen Einstellungsoptionen, die einem Benutzer durch ERGO zur Verfügung gestellt werden, wie der Name bereits assoziieren soll, eine möglichst ERGOnomische Bedienung aller Funktionen im Vordergrund.

1.1.1 Installation

Die Installation von ERGO erfolgt automatisch mit dem Standard-Setup des MRS-Servers, wenn der Lizenz-Key diese Komponente einschließt. Dabei ist es unerheblich, ob ERGO gleich beim Aufsetzen eines neuen MRS-Server mitinstalliert wird, oder ob ERGO nachträglich einer bestehenden MRS-Umgebung hinzugefügt wird. Im zweiten Fall wird für die Installation die ERGO-Komponente einzeln zur Installation ausgewählt. Bei der Installation selbst werden für die Zugangsnummern zu den Zugriffsmodi sinnvolle Voreinstellungswerte eingetragen.

Dabei werden die drei ersten Ziffern des Durchwahlbereiches der Reihe nach für den Kontroll-Modus, den Anrufbeantwortermodus und den Express-Modus festgelegt.

Diese Voreinstellungswerte und alle anderen Default-Einstellungen können nach der Installation angepasst werden. Das Editieren der Einstellungen erfolgt über die Konfigurationsseiten, die über den MRS-Monitor zugänglich sind (siehe dazu „Die Konfigurationsseiten von ERGO“ ab Seite 83).

1.1.2 Zugriffmöglichkeiten

Der Zugang ist so gestaltet, dass dem Benutzer vier verschiedene Zugangsmodi, je nachdem mit welcher Absicht er ERGO anwählt, zur Verfügung stehen:

- **Kontroll-Modus**

Der Kontroll-Modus (auch Direct Access), in den man über die Wahl einer speziellen Zugangsnummer gelangt, bietet dem Benutzer die volle Funktionalität von ERGO. Nach der Wahl der Zugangsnummer muss sich der Benutzer im Normalfall zuerst, durch die Eingabe seiner Mailboxnummer und seiner PIN, identifizieren (Login-Prozedur). Ruft er von einem der Telefone aus an, dessen Rufnummern er zuvor als Vertrauens-Nummern („Trusted Numbers“, Rufnummer der vertraut werden kann) definiert hat, erfolgt der

Systemzugang über eine automatische Identifizierung. Nach der Verifizierung der Zugangsberechtigung hat der Benutzer nun Zugriff auf seine Mailbox und kann neu eingegangene Nachrichten bearbeiten, neue Nachrichten aufnehmen, seine Einstellungen ändern oder eine Verbindung zu einem anderen Telefon herstellen. Zusätzlich können die Einstellungen der Mailbox geändert werden. Die Einzelheiten zu den Bedienungsmöglichkeiten im „Direct Access“ sind unter „Die Funktionen des Kontroll-Modus“ ab Seite 17 in diesem Handbuch beschrieben.

Im „Direct Access“ kann der Anwender zwischen den beiden folgenden Betriebsmodi wählen:

- **Standard-Menü**

  Nach der ersten Einwahl in den Kontroll-Modus befindet man sich per Voreinstellung automatisch im Standard-Menü. Das Standard-Menü (Beschreibung in diesem Handbuch unter „Die eigene Mailbox anwählen“ ab Seite 19) bieten eine besonders übersichtliche Bedienung von ERGO im Kontroll-Modus an. Er ist bespielsweise für denjenigen Benutzer gedacht, der zum ersten Mal mit ERGO in Berührung kommt oder jemanden, der besonderen Wert auf Einfachheit beim Zugriff auf die wichtigsten ERGO-Funktionen legt. Dieser Modus gewährt, neben den Grundfunktionen des Kontroll-Modus (Wiedergeben von Nachrichten, Aufnehmen und Versenden von neuen Nachrichten und Herstellen einer Verbindung zu einem anderen Telefon), nur einen eingeschränkten Zugriff auf die Mailbox-Optionen (das heißt, der Benutzer kann nur einige der vorhandenen Mailbox-Einstellungen ändern). Zudem lässt diese Betriebsart keine Einstellungen der Nachrichten-Optionen zu (wie zum Beispiel das Ändern oder Einrichten der Benachrichtigungsfunktion). Sind einem neuen Benutzer dann nach einer gewissen Eingewöhnungszeit die Funktionen geläufig, kann er selbst entscheiden, ob er, durch einen Wechsel in das erweiterte Menü, neue beziehungsweise zusätzlich Funktionen nutzen möchte. Denkbar wäre auch, dass man den Normal-Betrieb ausschließlich über das Standard-Menü abwickelt und nur dann, wenn besondere Einstellungen angepasst werden müssen, in das erweiterte Menü gewechselt wird.

- **Erweitertes Menü**

  Im erweiterten Menü (Beschreibung im Handbuch unter „Das erweiterte Menü im Kontroll-Modus“ ab Seite 32) stehen dem Benutzer, bis auf spezielle Einstellungen zu den Begrüßungsoptionen, alle Möglichkeiten offen, die zum Ändern der Benachrichtigungsfunktionen notwendig sind. Zudem können weitere Mailbox-Optionen, wie zum Beispiel das Aufnehmen und Aktivieren von Begrüßungsansagen, die Aufnahme des eigenen Namens für die Begrüßung, das Einrichten von Vertrauens-Nummern, die Sprachauswahl für die System-Ansagen sowie die Änderung der PIN-Nummer, hier vorgenommen werden. Von hier aus kann bei Bedarf auch wieder in das Standard-Menü umgeschaltet werden.

Zusätzlich gibt es noch einen speziellen Bedienungsmodus, der allerdings erst vom Systemadministrator freigeschaltet werden muss:

- **Extended Menü**

  In diesem Modus können zusätzliche Optionen bezüglich der zeitabhängigen Begrüßungen eingestellt beziehungsweise geändert werden. Insbesondere können hier die erweiterten Begrüßungsoptionen definiert werden. Diese Betriebsart ist ausschließlich dazu gedacht, dass Benutzer, die nicht über

einen Computer am Arbeitsplatz verfügen, noch weitere detaillierte Mailbox-Einstellungen per Telefontastatur vornehmen können. Andere Benutzer sollten zur Definition dieser Funktionen auf einen entsprechenden Client (zum Beispiel den Web-Admin usw.) zurückgreifen, denn die Einrichtung ist relativ komplex und über das Telefon nur mühsam zu erledigen. Eine genau Beschreibung dieser Funktionen finden Sie unter„Definition der Mailbox-Optionen im extended Menü“ ab Seite 44

- **Express-Modus**

  Der Express-Modus ist der einfachste und schnellste Weg für einen Zugriff auf die eigene Mailbox. Darum bietet sich diese Zugangsart besonders dann an, wenn man von Unterwegs aus auf seine Mailbox zugreifen möchte, um sich die neuen Nachrichten ausgeben zu lassen. Dazu muss der Anwender die spezielle Zugangsnummer des „Express-Modus“ von einem der Telefone aus anwählen, die er zuvor als „vertrauenswürdig“ definiert hat (davon sind maximal drei möglich). Nach der dadurch erfolgenden automatischen Identifikation bekommt der Benutzer alle neuen (ungelesenen) Nachrichten, geordnet nach dem Eingangsdatum, der Reihe nach mit einem Nachrichtenkopf (Header) und dem eigentlichen Nachrichtentext (Body) ausgegeben. Diese Zugangsart erfordert also keine Login-Prozedur. Sie hat allerdings den Nachteil, das auch nur zwei Nachrichtenfunktionen möglich sind: Durch Drücken einer beliebigen Taste des Telefons (also das Senden eines nicht besonders spezifizierten DTMF-Tones) wird mit der nächsten Nachricht fortgefahren und zwei – ebenfalls beliebige – Tastenbetätigungen in kurzer Folge leiten einen Rückruf zu dem Teilnehmer ein, dessen Nachricht gerade abgehört wird. Welche Funktionen im einzelnen aufgerufen werden können und wie die Bedienung im Detail gehandhabt wird finden Sie unter „Zugriff auf die eigene Mailbox im Express-Modus“ ab Seite 56.

- **Anrufbeantwortermodus**

  Der Anrufbeantwortermodus (Guest Access) bietet Ihnen eine einfach anzuwendende und schnelle Möglichkeit Sprach (Voice)-Nachrichten zu erzeugen und an einen anderen Benutzer zu übermitteln. Dazu ist die Zugangsnummer des Anrufbeantwortermodus zu wählen und anschließend die Mailboxnummer des Empfängers einzugeben. Eine Übermittlung setzt allerdings voraus, dass sich die Mailbox des Empfängers im Beantwortungsmodus befindet. Hat der Empfänger lediglich seine Infobox aktiviert (das heißt es wird nur ein Ansagetext abgespielt), ist das Hinterlassen einer Nachricht nicht möglich. In diesem Fall kann aber sofort eine andere Mailbox adressiert werden. Genauere Bedienungshinweise finden Sie unter: Anwahl einer fremden Mailbox (Anrufbeantwortermodus) ab Seite 51.

- **Weiterleitungsmodus**

  Diese Zugangsart wird automatisch gestartet, wenn ein Benutzer sein Telefon auf die Zugangsnummer des Anrufbeantwortermodus umleitet. Erreicht nun ein Anruf diesen umgeleiteten Anschluss, dann wird dieser im Weiterleitungsmodus entgegengenommen und beantwortet. Abhängig von den aktiven Benutzereinstellungen verhält sich das System im Weiterleitungsmodus wie ein Anrufbeantworter, auf dem man nach einer Begrüßungsansage eine Nachricht für den umgeleiteten Anschluss hinterlassen kann oder es ist nur möglich eine Ansage abzuhören (Infobox-Betrieb). Da in diesem Zugriffmodus eine automatische Faxerkennung implementiert ist, ist es ebenfalls möglich Fax-Nachrichten in der Mailbox des umgeleiteten Anschlusses abzulegen. Die ausführliche Beschreibung dieses Modus finden Sie unter „Der Weiterleitungsmodus“ ab Seite 57.

1.1.3 Bedienerführung

Besonders komfortabel ist die „Online“- Bedienerführung. Sie erfolgt in ERGO in Form von gesprochenen Ansagen. Diese Ansagen werden über den Telefonhörer in den laufenden Betrieb eingeblendet. Je nach angeschlossener Telefonanlage erhält man zusätzlich Kurzhinweise über das Display seines Telefons, falls dieses über ein Display verfügt.

Beim Aufrufen der eigenen oder einer fremden Mailbox werden Sie mit Hilfe von Ansagen durch die Auswahlmöglichkeiten in den Menüs geführt. Diese Ansagen zählen, in Abhängigkeit von dem Menüzweig in dem Sie sich gerade befinden, die Funktionen auf, die ausgeführt werden können, und nennen Ihnen dabei die zum Auslösen der Funktionen nötigen Eingaben. Sie könnten zum Beispiel dazu aufgefordert werden eine bestimmte Zifferntaste zum Auswählen einer Funktion zu drücken, oder eine Rufnummer (beziehungsweise Ihre PIN-Nummer) einzugeben. Dabei müssen Sie nicht auf das Ende der Ansage warten, um eine Eingabe zu machen – eine Eingabe ist jederzeit auch während der Ansage möglich.

In jedem Menüzweig ist es möglich, durch Drücken der 0 -Taste, ausführlichere Hilfstellungen zu den gerade wählbaren Funktionen zu erhalten.

1.1.3.1 Ansagen des Systems wiederholen lassen

Wenn Sie in einem Menü keine der angesagten Funktionen auslösen, also keine Taste drücken, dann wird die Ansage in einer ausführlicheren Form wiederholt. Um eine Eingabeaufforderung erneut zu hören, warten Sie also einfach ab, bis die Ansage wiederholt wird. Das ist beispielsweise sinnvoll, wenn Sie eine Ansage akustisch nicht verstanden haben. Sollte nach einer bestimmten Anzahl von Wiederholungen der Ansage immer noch keine Eingabe erfolgt sein, dann verbindet Sie das System mit der Vermittlung.

1.1.3.2 Fehleingaben

Sollten Sie – beispielsweise bei der Auswahl aus einem Menü – eine für dieses Menü ungültige Ziffer eingeben, erhalten Sie vom System eine entsprechende Ansage („ungültige Eingabe“). Anschließend wird in der Aufzählung der in diesem Menü zur Verfügung stehenden Funktionen und den zur Auslösung nötigen Eingaben fortgefahren.

1.1.3.3 Hilfe anfordern

Wenn Ihnen einmal entfallen ist, was sich hinter den angesagten Funktionen verbirgt, dann können Sie durch Drücken der Taste **0** eine ausführlichere Hilfe anfordern. Diese zusätzlichen Hilfeansagen erläutern dann die aktuellen Auswahlmöglichkeiten des Menüs, in dem Sie sich gerade befinden.

1.1.3.4 Rückkehr ins Hauptmenü

Sollten Sie sich einmal im System „verlaufen“ haben, das heißt nicht mehr wissen in welchem Menüzweig Sie sich gerade befinden, dann kommen Sie durch Drücken der Raute (#)-Taste jederzeit ins Hauptmenü zurück. Dabei kann es erforderlich sein, je nachdem in welchem Menüzweig Sie sich gerade befinden, das

die Raute-Taste mehrmals hintereinanderbetätigt werden muss, um von den einzelnen Menü-Ebenen ins Hauptmenü zurückzukommen.

#	Abbrechen und eine Menü-Ebene zurück.

1.1.3.5 Verbindung beenden

Sie können die Verbindung zu ERGO jederzeit beenden, indem Sie einfach den Hörer auflegen.

Anmerkung: Sollten Sie vorher im ERGO-Menü eine Nachricht aufgenommen haben und die Empfängernummer ist bekannt, dann wird mit dem Auflegen des Hörers die vorbereitete Nachricht versendet. Dabei ist es unerheblich, ob die Rufnummer durch eine automatische Rufnummernerkennung oder durch eine von Ihnen vorgenommene Eingabe bereits festliegt. Das gleiche gilt für den Fall, dass Sie gerade eine Ansage aufgezeichnet haben. Auch hier wird mit dem Auflegen des Hörers diese Aktion abgeschlossen, also die Ansage gespeichert.

	Beenden der Verbindung zu ERGO (gegebenenfalls mit Versendung einer bereits vorbereiteten Nachricht): Hörer auflegen

1.1.3.6 Symbolerläuterung

	Hörer abheben.
	Sprechen.
	Hörer auflegen.
	Eingabe einer Ziffernfolge, zum Beispiel um eine Telefonnummer oder eine PIN einzugeben.
2 3	Eingabe von Befehlen durch Tastenbetätigung (Eingabereihenfolge von links nach rechts). Durch Einrückung der Tasten-Symbole ist gekennzeichnet, dass jetzt in eine andere Menü-Ebene verzweigt wird.

1.1.4 Die ERGO-Menü-Struktur

Die Menü-Struktur von ERGO gleicht einem Baum, dessen Äste bildlich gesprochen die einzelnen Menü-Ebenen bilden. So könnte man die Haupt-Menü-Ebene, die als erstes nach der erfolgreichen Zugangsprozedur erreicht wird, als den Stamm dieses Baumes betrachten, von dem aus dann zu den einzelnen Haupt- und von dort aus weiter in die Detail-Funktionen verzweigt wird. Bei der Beschreibung dieser Menüstruktur (zum Beispiel im Standard-Menü des Kontroll-Modus) wird zuerst eine Übersicht zu allen vom Hauptmenü ausgehenden Funktionen gegeben. Danach wird, ausgehend von den Hauptfunktionen, die komplette Menüstruktur im einzelnen erläutert.

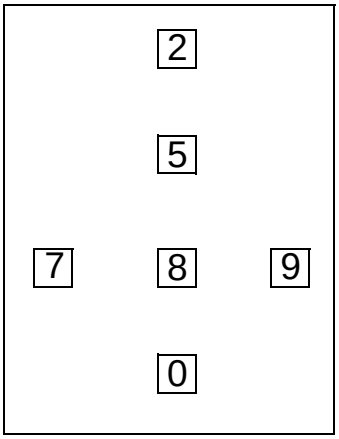
1.1.4.1 Die Standard Tastenbelegung

Alle Eingaben zur Benutzung von ERGO werden ausschließlich mit den Tasten der Wähltastatur vorgenommen, also mit den Zifferntasten **0** bis **9**, der ***** (Stern)-Taste und der **#** (Raute)-Taste.

Einige immer wiederkehrende Befehle sind zur Vereinfachung standardisiert worden. Das heißt bestimmte sich oft wiederholende Funktionen werden auch immer mit den selben Tasten ausgelöst. Natürlich sind diese abhängig davon, ob die aktuell ausgelöste Funktion für das gerade gewählte Menü auch logisch sinnvoll ist.

Im Hauptmenü des Kontroll-Modus sind die Befehle folgendermaßen auf das Tastatur-Layout des Telefons verteilt:

Tastatur-Layout des Telefons



Funktion

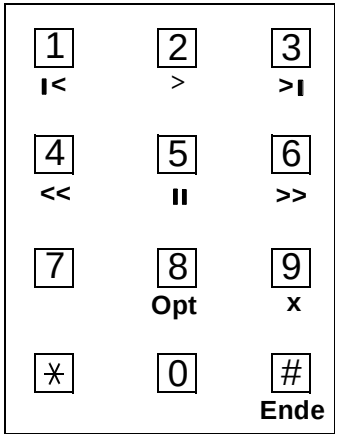
2 Wiedergabe der Nachrichten

5 Pause Ein/Aus (Wiedergabe unterbrechen und fortfahren)

7 Anruf-Funktionen
8 Wechsel ins Optionen-Menü
9 Aktuell wiedergegebene Nachricht löschen

0 Hilfe anfordern (ausführliche Hilfeansagen)

Während einer Wiedergabe einer Nachricht sind folgende Standard-Befehle ausführbar (ohne Ansage!):

Eingabetasten	**Funktion bei einer Nachrichtenwiedergabe**
	**1** Zur vorigen Nachricht zurück **2** Wiede**r**gabe neu starten **3** Zur nächsten Nachricht gehen **4** Acht Sekunden, bzw. drei Sätze, zurückspulen **5** Pause in der Wiedergabe **6** Acht Sekunden, bzw. drei Sätze, vorspulen **8** Wiedergabe beenden und ins Optionen-Menü wechseln **9** Nachricht Löschen **0** Ausführliche Hilfeansagen einschalten **#** Wiedergabe abbrechen und zurück ins Hauptmenü

Unter den Tasten, zur Veranschaulichung, die gängigen Tonband-Symbole

1.1.4.2 Stern- und Raute-Taste

In dieser Bedienungsanleitung wird davon ausgegangen, dass die Stern-Taste allgemein zur Bestätigung vorangegangener Eingaben oder dem Versand von Nachrichten dient. Die Raute-Taste wird für Funktionen wie Abbrechen und Korrigieren verwendet. Diese Tastenbelegung ist per Voreinstellung nach der Installation wirksam und deswegen in diesem Handbuch so beschrieben. Da sich aber in einigen Ländern als Standard für eine Eingabe-Bestätigung die Raute-Taste durchgesetzt hat, ist durch eine entsprechende Einstellung des Administrators, die Funktion beider Tasten vertauschbar. Das heißt, die Funktion der Raute-Taste wird von der Stern-Taste übernommen und umgekehrt.

Da für beide Fälle nicht jeweils eine neue Bedienungsanleitung herausgegeben werden kann, muss darauf geachtet werden, welche Einstellung bei Ihnen aktuell eingerichtet ist. Sollte die international eingebürgerte Bedienung mit der Raute-Taste als Bestätigung bei Ihnen konfiguriert sein, dann ist beim Lesen des Handbuches dieser Umstand zu berücksichtigen.

1.1.4.3 Spezielle Befehle (Shortcuts) für den geübten Benutzer

Für den geübten Benutzer, der es eilig hat, gibt es einige besondere Möglichkeiten Ansagen durch Eingaben abzubrechen um schneller im System manövrieren zu können. Welche Möglichkeiten im einzelnen erlaubt sind, entnehmen Sie bitte der folgenden Aufstellung:

- Nach einem Anruf des Kontroll-Modus wird normalerweise zuerst die Boxnummer erfragt, die Sie daraufhin eingeben müssen und mit der Stern-Taste zu bestätigen haben. Rufen Sie gerade von Ihrem Telefon am Arbeitsplatz an und hat Ihr Telefon die gleiche Rufnummer wie die Mailbox, dann können Sie durch Betätigen der Stern-Taste (*) direkt Ihre Mailbox erreichen, da die Rufnummer Ihres Telefons als Boxnummer genommen wird (die ANI wird als Boxnummer angenommen). Danach müssen Sie sich nur noch durch die Eingabe der PIN-Nummer als nutzungsberechtigte Person identifizieren.

  Wichtig: Ist mit dem Konfigurationparameter *-aab* der vereinfachte Mailboxzugriff eingerichtet, dann erübrigt sich auch das Drücken der Stern-Taste und man kann direkt zur Pin-Eingabe übergehen. Ob dieses Merkmal bei Ihnen eingerichtet ist, erfahren Sie von Ihrem Systemadministrator.
- Die Ansage vor einer beliebigen Aufnahme („Sprechen Sie bitte Ihre(n) Ansage/Nachricht/Namen nach dem Ton…Zum Beenden…“) kann durch Betätigen der Taste 5 abgebrochen werden. Danach hören Sie den Piepton und die Aufnahme wird sofort gestartet. Mit der Raute-Taste (#) kann die Aufnahme dann abgebrochen werden.
- Die Ansage des Mailbox-Status direkt nach Einwahl („Sie haben *xxx* neue Nachrichten“) lässt sich durch Drücken der Taste 2 unterbrechen. Man gelagt danach sofort auf die Mailbox, um sich die neuen Nachrichten anhören zu können. Drückt man hier die Raute-Taste (#) kommt man sofort in das Hauptmenü des Kontroll-Modus.
- Die Hilfe-Ansagen, die während der Wiedergabe des Nachrichtenkopfes beziehungsweise der Nachricht eingespielt werden, können durch eine beliebige Taste abgebrochen werden. Die eventuell damit verbundene Funktion wird allerdings nicht ausgelöst.
- Abweichend, vom im vorigen Abschnitt beschriebenen Verhalten, werden im Allgemein (fast) alle Ansagen durch eine Tastenbetätigung unterbrochen. Die Funktion, die damit ausgelöst wird, wird dann allerdings als Eingabe angenommen. Man kann also Eingaben vorwegnehmen, ohne dass das Menü komplett abgehört wurde (zum Beispiel bei Aufnahme des Namens: Während der Wiedergabe des aktuell aufgenommenen Namens kann bereits die Taste 5 (Neuaufnahme des Namens) oder die Stern-Taste (Namensansage beibehalten) gedrückt werden.

2 Die Bedienung von ERGO

2.1 Die Funktionen des Kontroll-Modus

Sie können Ihre eigene Mailbox im Kontroll-Modus nutzen, indem Sie die dafür eingerichtete Service-Zugangsnummer (im Zweifelsfall erfahren Sie diese von Ihrem Systemadministrator), dann die Box-Nummer und danach Ihre PIN-Nummer eingeben. Wenn Sie Ihre Mailbox zum ersten Mal benutzen, haben Sie eine Standard-PIN-Nummer erhalten. Im Hinblick auf die Sicherheit Ihrer Daten sollten Sie diese mitgeteilte PIN-Nummer umgehend ändern (siehe dazu „Die PIN-Nummer ändern“ auf Seite 43). Dabei spielt es letztendlich keine Rolle, von wo aus Sie anrufen um auf Ihre Mailbox zuzugreifen. Nach erfolgreich abgeschlossener Login-Prozedur können Sie Ihre Mailbox uneingeschränkt nutzen. Sie können:

- Neu eingegangene oder bereits abgehörte Nachrichten bearbeiten:
  - Neue oder bereits abgehörte Nachrichten abhören (abgehört werden können alle Sprachnachrichten und, wenn ein Text-to-Speech-Konverter (TTS) installiert, ist auch E-Mails). Bei Fax-Nachrichten wird lediglich der zugehörige Nachrichtenkopf wiedergegeben, allerdings sind hierbei die Nachrichtenoptionen voll nutzbar.
  - Nachrichten löschen,
  - sich direkt mit dem Absender einer Nachricht verbinden lassen,
  - an den Absender sofort eine Antwort senden oder
  - die Nachricht mit einem Kommentar versehen und weiterleiten.
- Neue Nachrichten aufnehmen und versenden.
- sich mit einem anderen Teilnehmer oder direkt mit der Vermittlung verbinden lassen.
- Ihre Mailbox-Optionen ändern – dazu gehören im Standard-Menü:
  - die Aufnahme einer Begrüßungsansage und deren Aktivierung,
  - die Aufnahme Ihres Namen, der dann als Absenderangabe im Nachrichtenkopf beim Empfänger genannt wird,
  - die Umschaltung vom Standard- zum erweiterten Menü,
  - und zusätzlich im erweiterten Menü:
  - die Aufnahme von bis zu neun Begrüßungsansagen und Aktivierung einer dieser Begrüßungen,
  - die Definition der Vertrauens-Nummern (maximal drei)
  - die Wahl der Spracheinstellung für die Systemansagen,
  - ändern der persönliche PIN-Nummer für den Telefonzugang,
  - Umschalten des Beantwortungsmodus (Anrufbeantworter oder Hinweisansage).

- Ihre Nachrichten-Optionen ändern (nur im erweiterten Menü möglich)
  - die Benachrichtigungsfunktion (Mitteilung über neu eingegangene Nachrichten einrichten (dazu gehört die Definition einer Handy-Nummer, an die die Benachrichtigung geschickt wird und für welche Art von Nachrichten eine Benachrichtigung gesendet werden soll),
  - die Einstellung weiterer spezifischer Nachrichten-Optionen (Umschaltung der Sortierung beziehungsweise Filterung in der Mailbox, und das Zulassen von Nachrichten mit Attributen wie „dringend“ oder „vertraulich“).

Für die Bedienung sind einige Standardeingaben möglich, von denen allerdings manche nur dann wählbar sind, wenn sie auch für das entsprechende Menü logisch sinnvoll sind. Siehe dazu auch „Die Standard Tastenbelegung“ auf Seite 14.

2.1.1 Übersicht über die Funktionen im Hauptmenü

In der folgenden Übersicht sind alle Befehle aufgelistet, die vom Hauptmenü aus aufgerufen werden können. Der Rubrik „Seite“ können Sie entnehmen, wo Sie die detaillierte Beschreibung dieser Funktion in diesem Handbuch finden:

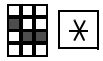
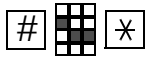
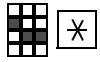
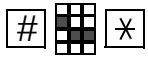
Taste	Funktion	Seite
2	Empfangene, bereits gelesene Nachrichten anhören. Die Reihenfolge für die Ausgabe (Sortierung) ist dabei vom Anwender konfigurierbar (Web-Admin).	**21**
5	Neue Sprach-Nachricht aufnehmen und versenden.	**27**
7	Verbinden mit einem beliebigem Teilnehmer.	**28**
0	Ausführliche Hilfeansage zum Hauptmenü einschalten.	**12**
* 9	Automatische Spracherkennung (ASR) aktivieren/ deaktivieren. Ausgehend von aktuellen Zustand wird durch diese Tastenkombination der jeweils andere Zustand ausgewählt: Stern-Taste und danach Taste 9 drücken.	**12**

Taste	Funktion	Seite
Zusätzlich im Standard-Modus		
9	Mailbox-Optionen einstellen (Aufzeichnung einer Begrüßungsansage, des eigenen Namens sowie Umschaltung vom Standard- zum erweiterten Menü).	**29**
Zusätzlich im erweiterten Menü		
8	Nachrichten-Optionen einstellen (Benachrichtigungs- und weitere Optionen für die Mailbox).	**32**
9	Mailbox-Optionen einstellen (erweiterter Funktionsumfang). Zum Beispiel kann man jetzt bis zu neun Begrüßungsansagen aufnehmen und bis zu zwei daraus auswählen (für Interne/externe-Anrufe), Vertrauensnummern definieren, die Sprachauswahl für die Systemansagen und die eigene PIN-Nummer ändern.	**35**

2.1.2 Die eigene Mailbox anwählen

Sie können die eigene Mailbox sowohl von Ihrem eigenen Telefon als auch von einem beliebigen anderen internen oder externen Telefon aus anwählen. Bei einem Anruf Ihrer Mailbox über das öffentliche Telefonnetz wählen Sie zuerst den Amtsanschluss Ihrer Organisation, gefolgt von der Servicezugangsnummer für den Kontroll-Modus. Sobald Sie die gültige Servicezugangsnummer eingegeben und bestätigt haben, setzen sofort die Ansagen ein, die Sie durch das System führen.

Eingabe-Tasten	Funktion
	Bei Anrufen über das öffentliche Telefonnetz: Amtsanschluss Ihrer Organisation über das öffentliche Telefonnetz anwählen, dann mit der Eingabe der Service-Zugangsnummer fortfahren.
oder	

Eingabe-Tasten	**Funktion**
	Von einem beliebigen Anschluss innerhalb Ihrer Organisation: Direkt die Service-Zugangsnummer eingeben. Sie werden nun durch eine Ansage zur Eingabe der Mailboxnummer aufgefordert.
dann	
	Eingabe Ihrer Mailboxnummer und Bestätigung der Eingabe mit der Sterntaste.
	Bei irrtümlicher Eingabe der Mailboxbox-Nummer: Mit der Rautetaste die gesamte Eingabe löschen und danach die Eingabe der Mailboxnummer wiederholen. Diese Eingabe wieder mit der Sterntaste bestätigen. Dann werden Sie durch eine Ansage zur Eingabe Ihrer PIN-Nummer aufgefordert.
danach	
	Anschließend geben Sie Ihre PIN-Nummer ein und bestätigen die Eingabe mit der Sterntaste.
gegebenfalls	
	Bei irrtümlicher Eingabe der PIN-Nummer: Mit der Rautetaste die gesamte Eingabe löschen und danach die Eingabe der PIN-Nummer wiederholen.

Nachdem Sie sich durch diese Eingaben angemeldet haben, befinden Sie sich direkt im Hauptmenü zur Bearbeitung Ihrer Mailbox und werden zuerst über eine Ansage informiert, ob neue Nachrichten für Sie vorliegen.

2.1.3 ERGO Beenden

Sie können jederzeit (das heißt egal wo Sie sich gerade im Menü befinden) die Verbindung zu ERGO trennen. Beendet wird die Verbindung zu ERGO, indem Sie einfach den Telefonhörer auflegen:

	Beenden der Verbindung zu ERGO (gegebenenfalls mit Versendung einer vorbereiteten Nachricht): Hörer auflegen

2.1.4 Auswahlmöglichkeiten im Hauptmenü des Kontroll-Modus

Für die folgende Beschreibung der einzelnen Funktionen gehen wir davon aus, dass Sie sich bereits im Hauptmenü befinden (durch Anwählen der Service-Kennzahl für den Kontroll-Modus, mit nachfolgender Eingabe der Nummer für die eigene Mailbox- und Ihrer persönlichen PIN-Nummer). Mit der Einwahl in den Kontroll-Modus können zwei unterschiedliche Anfangsszenarien anlaufen:

1. Es ist seit der letzten Abfrage der Mailbox eine neue Nachricht eingegangen (Ansage: „Sie haben eine ungelesene Nachricht“). **Anmerkung:** Sind in diesem Zeitraum mehrere neue Nachrichten eingetroffen, dann wird die Anzahl der neuen Nachrichten angesagt („Sie haben x ungelesene Nachrichten).

   In diesem Fall wird, abhängig von der gewählten Konfiguration, die Wiedergabe aller Nachrichten aus der Mailbox gestartet. Standardmäßig ist die Wiedergabereihenfolge der neuen Nachrichten ist so festgelegt, dass die zuletzt eingegangene neue Nachricht zuerst ausgegeben wird. Durch das Drücken der Raute (#)-Taste können Sie die Wiedergabe jederzeit abbrechen und zum Hauptmenü zurückkehren, wenn Sie eine andere Funktion wählen möchten.

2. Es sind zwischenzeitlich keine neuen Nachrichten eingegangen (Ansage: „Sie haben keine neuen Nachrichten“):

   Jetzt können Sie beliebig vorgeben welche Funktion Sie aufrufen möchten. Möchten Sie die Nachrichtenwiedergabe der bereits von Ihnen gelesenen Mitteilungen starten, dann müssten Sie diese durch Drücken der Taste 2 manuell starten. Auch hier können Sie die Wiedergabe jederzeit abbrechen (#-Taste) und zum Hauptmenü zurückkehren.

   In beiden Fällen wird zuerst der Nachrichtenkopf (Header) übermittelt. Er enthält Informationen bezüglich der Nachrichten-Nummer, des Status (gelesen oder ungelesen), der Nachrichtenart (Sprach- oder E-Mail-Nachricht usw.), des Absenders und der Eingangszeit. Daran anschließend wird die zugehörige Nachricht selbst (Body) ausgegeben. Wenn Sie sich alle Nachrichten bis zur letzten anhören, dann gelangen Sie nach der Wiedergabe der letzten Nachricht automatisch wieder ins Hauptmenü und können nun weitere Bedienungsschritte ausführen.

2.2 Allgemeine Bedienung im Kontroll-Modus

2.2.1 Empfangene, bereits gelesene Nachrichten anhören

Sie gelangen in dieses Untermenü, wenn Sie im Hauptmenü die Taste 2 drücken.

Taste	**Funktion**
2	Empfangene, bereits gelesene Nachrichten anhören. Die Reihenfolge für die Ausgabe (Sortierung) ist dabei vom Anwender konfigurierbar (Web-Admin).

Nachdem Sie Taste 2 gedrückt haben, wird die Wiedergabe sofort mit dem Nachrichtenkopf der ersten Nachricht begonnen; danach erfolgt, wenn keine Bearbeitungsfunktion gewählt wird, automatisch die Ausgabe des Nachrichtentextes.

Bedienung während der Wiedergabe des Nachrichtenkopfes

Während der Wiedergabe des Nachrichtenkopfs (des sogenannten Headers) sind folgende Eingaben zur Steuerung des Wiedergabevorgangs beziehungsweise zur Auswahl anderer Optionen möglich:

Taste	Funktion
2	Wiedergabe des Nachrichtenkopfes abbrechen und direkt zur Wiedergabe Nachrichten-Textes übergehen: Taste 2 drücken.
1	Zur vorigen Nachricht springen: Taste 1 drücken.
3	Zur nächsten Nachricht springen: Taste 3 drücken.
9	Nachricht, deren Nachrichtenkopf gerade wiedergegeben wird, löschen: Taste 9 drücken.
8	Sprung ans Ende der aktuellen Nachricht und Verzweigung in das Menü mit den Bedienungsoptionen für diese Nachricht: Taste 8 drücken. Danach lassen sich folgende Funktionen aufrufen, die dann auf die aktuelle Nachricht angewandt werden:
5	Nachricht sofort beantworten: Taste 5 drücken. Anschließend werden Sie per Ansage aufgefordert nach dem Ton den Antwort-Text aufzusprechen.
*	Aufnahme der Antwort beenden: Stern-Taste drücken. (die Aufnahme kann bei Bedarf durch Drücken der Taste 5 fortgesetzt werden, das Betätigen der Stern-Taste entspricht also auch der Pause-Funktion)
*	Antwort versenden (alternativ wird die Nachricht übermittelt, wenn Sie durch auflegen des Telefonhörers die Verbindung zu ERGO trennen): Stern-Taste drücken.

Taste	Funktion
2	Wiedergabe der Antwort (zur Kontrolle): Taste 2 drücken. Daraufhin wird der von Ihnen aufgesprochene Text nochmals vorgespielt.
5	Aufnahme fortsetzen (Pause-Funktion): Taste 5 drücken.
8	Je nach dem, mit welchem Status die Nachricht eingegangen ist („normal“, „wichtig“, „vertraulich“ oder „wichtig und vertraulich“), kann hier der Status gesetzt werden. Taste 8 sooft drücken bis der gewünschte Status eingestellt ist.
4	Aktuelle Aufnahme verwerfen und mit einer neuen Aufnahme beginnen: Taste 4 drücken.
#	Aufnahme der Antwort abbrechen und zurück in das Menü mit den Funktionsoptionen für diese Nachricht: Raute-Taste drücken.
0	Ausführliche Hilfe zu den Funktionen anfordern, die nach der Aufnahme der Antwort möglich sind: Taste 0 drücken.

Weitere Bedienungsoptionen (nach Eingabe einer 8 bei der Nachrichtenwiedergabe)

8	Aktuelle Nachricht zu anderen Teilnehmern weiterleiten (es ist dabei möglich die Nachricht mit einem Sprachkommentar zu versehen): Taste 8 drücken. **Anmerkung 1:** Die Nachricht kann gleichzeitig an mehrere Teilnehmer weitergeleitet werden. **Anmerkung 2:** Über diese Funktion können Sie ein eingegangenes Fax zur Ausgabe an ein Faxgerät weiterleiten.
*	Empfänger-Rufnummer eingeben und mit der Stern-Taste bestätigen: Rufnummer wählen und Stern-Taste drücken. Nach der Bestätigung mit der Stern-Taste werden sie gefragt, ob Sie weitere Teilnehmer adressieren (anwählen) möchten (Ansage: „nächster Empfänger?“), um diesem ebenfalls die Nachricht zukommen zu lassen. Wiederholen Sie dazu einfach den zuvor beschriebenen Vorgang mit den entsprechenden Rufnummern: Rufnummer eingeben und Stern-Taste drücken. usw.

Taste	Funktion
[*]	Abschluss der Rufnummerneingabe: Stern-Taste drücken. Anschließend werden Sie per Ansage aufgefordert nach dem Ton den Kommentar aufzusprechen.

gegebenfalls

[#]	Bei einer falsch eingegebenen Rufnummer ist es möglich diese zu korrigieren: Raute-Taste drücken. Nach dem Drücken der Raute-Taste gelangen Sie wieder an den Menüpunkt zurück, an dem die Rufmummerneingabe erfolgen soll.

Nach der Aufnahme stehen folgende Funktionen zur Verfügung:

[*]	Aufnahme des Kommentars beenden (Pause): Stern-Taste drücken. (die Aufnahme kann bei Bedarf durch Drücken der Taste 5 fortgesetzt werden, das Betätigen der Stern-Taste entspricht also auch der Pause-Funktion)
[*]	Nachricht mit Kommentar versenden: Stern-Taste drücken.
[2]	Wiedergabe des Kommentars (zur Kontrolle): Taste 2 drücken.
[5]	Aufnahme des Kommentars nach einer Pause fortsetzen: Taste 5 drücken.
[8]	Je nach dem, mit welchem Status die Nachricht eingegangen ist (normal oder wichtig), kann hier der Status entweder von „normal“ auf „wichtig“ oder von „wichtig“ auf „normal“ gesetzt werden. Taste 8 drücken.
[4]	Aktuelle Kommentar-Aufnahme verwerfen und mit einer Neuaufnahme beginnen: Taste 4 drücken.

Taste	Funktion
#	Aufnahme des Kommentars abbrechen und zurück in das Menü mit den Funktionsoptionen für diese Nachricht: Raute-Taste drücken.
0	Ausführliche Hilfe zu den Funktionen anfordern, die nach der Aufnahme des Kommentars möglich sind: Taste 0 drücken.

Zusätzliche Bedienungsoptionen

2	Neustart der Nachrichtenwiedergabe: Taste 2 drücken.
1	Fortsetzung der Nachrichtenwiedergabe mit der zuvor ausgegebenen Nachricht: Taste 1 drücken.
3	Fortsetzung der Nachrichtenwiedergabe mit der nächsten Nachricht: Taste 3 drücken.
9	Aktuelle Nachricht löschen und mit der Wiedergabe der nächsten Nachricht fortfahren: Taste 9 drücken.
7	Absender direkt zurückrufen: Taste 7 drücken.
#	Vorgang abbrechen und ins Hauptmenü zurückkehren: Raute-Taste drücken.
0	Ausführliche Hilfe zu den zusätzlichen Bedienungsoptionen anfordern: Taste 0 drücken.

Fortsetzung der Bedienungsmöglichkeiten während der Wiedergabe des Nachrichtenkopfes

#	Abbrechen der Nachrichten-Wiedergabe und Rückkehr ins Hauptmenü: Raute-Taste drücken.
0	Ausführliche Hilfe zu den Funktionen anfordern, die während der Wiedergabe des Nachrichtenkopfs möglich sind: Taste 0 drücken.

Bedienung während der Wiedergabe der Nachricht

Während der Wiedergabe der eigentlichen Nachricht (des Nachrichten-Bodys) sind folgende Eingaben zur Steuerung des Wiedergabevorgangs beziehungsweise zur Auswahl anderer Optionen möglich:

Taste	Funktion
2	Nachrichtenwiedergabe (inklusive des Nachrichtenkopfes) erneut starten: Taste 2 drücken.
1	Zur vorigen Nachricht springen: Taste 1 drücken.
3	Zur nächsten Nachricht springen: Taste 3 drücken.
5	Nachrichtenwiedergabe stoppen (Pause)/starten: Taste 5 drücken.
4	In der Wiedergabe um acht Sekunden, bzw. drei Sätze, zurückspulen: Taste 4 drücken.
6	In der Wiedergabe um acht Sekunden, bzw. drei Sätze, vorwärtsspulen: Taste 6 drücken.
9	Die Nachricht, die gerade wiedergegeben wird, löschen: Taste 9 drücken.
8	Sprung ans Ende der aktuell abgehörten Nachricht und Verzweigung in das Menü mit den Funktionsoptionen für diese Nachricht: Taste 8 drücken. Mit Betätigung der Taste 8 sind die gleichen Funktionen abrufbar, wie zuvor beim Verzweigen aus der Wiedergabe des Nachrichtenkopfes beschrieben (Verzweigung zu den Bedienungsoptionen, siehe Seite 22).

Weitere Funktionen während der Nachrichtenwiedergabe

#	Abbrechen der Nachrichten-Wiedergabe und Rückkehr ins Hauptmenü: Raute-Taste drücken.
0	Ausführliche Hilfe zu den Funktionen anfordern, die während der Wiedergabe des Nachrichten-Bodys möglich sind: Taste 0 drücken.

2.2.1.1 Eine neue Nachricht aufnehmen und versenden

Sie gelangen in dieses Untermenü, wenn Sie im Hauptmenü die Taste 5 drücken.

Taste	Funktion
5	Aufnehmen und Versenden einer neuen Nachricht. **Anmerkung:** Diese Nachricht kann gleichzeitig an mehrere Empfänger übermittelt werden.

Nachdem Sie die Taste 5 gedrückt haben (Sie bekommen dann die Ansage „Empfänger?“), können Sie sofort mit der Eingabe der Rufnummer(n) für die Empfänger-Mailbox(en) beginnen. Danach stehen Ihnen folgende Bedienungsmöglichkeiten zur Verfügung:

Taste	Funktion
*	Eingabe der Mailboxnummer und Bestätigung der Eingabe mit der Sterntaste: Zifferneingabe und Stern-Taste drücken. Nach der Betätigung der Stern-Taste werden sie gefragt, ob Sie weitere Teilnehmer adressieren (anwählen) möchten (Ansage: „nächster Empfänger?“), um diesem ebenfalls die Nachricht zukommen zu lassen. Wiederholen Sie dazu einfach den zuvor beschriebenen Vorgang mit den entsprechenden Rufnummern. Ziffern eingeben und Stern-Taste drücken. usw.
gegebenfalls	
#	Bei einer falsch eingegebenen Mailboxnummer ist es möglich diese zu korrigieren: Raute-Taste drücken. Nach dem Drücken der Raute-Taste gelangen Sie wieder an den Menüpunkt zurück, an dem die Rufnummerneingabe erfolgen soll.
*	Rufnummerneingabe abschließen: Stern-Taste drücken. Anschließend werden Sie per Ansage aufgefordert nach dem Ton den Antwort-Text aufzusprechen. Die weiteren nun möglichen Funktionen sind identisch mit denen, die unter „Nach der Aufnahme stehen folgende Funktionen zur Verfügung:“ auf Seite 24 beschrieben sind.

2.2.1.2 Aus dem Hauptmenü einen anderen Teilnehmer anrufen

Über diesen Menüpunkt können Sie einen beliebigen anderen Fernsprechteilnehmer anwählen. Das kann zum Beispiel eine Mailbox sein oder ein beliebiger externer Anschluss. Voraussetzung für die Anwahl eines externen Teilnehmers ist, dass Sie dazu über die entsprechende Berechtigung verfügen. Sie gelangen in dieses Untermenü, wenn Sie im Hauptmenü die Taste 7 drücken.

Taste	Funktion
7	Herstellen einer Telefonverbindung zu einem anderen Teilnehmer.

Nachdem Sie die Taste 7 gedrückt haben, können Sie sofort zur Eingabe der Rufnummer übergehen oder sich, durch Betätigen der Stern-Taste, mit der Telefonzentrale (Vermittlungsplatz) verbinden lassen:

Taste	Funktion
	Eingabe der Rufnummer: Rufnummer wählen.
*	Stern-Taste zur Bestätigung der Rufnummer betätigen: Stern-Taste drücken. Die Verbindung wird nun aufgebaut.
#	Wenn statt der Stern-Taste zur Bestätigung der Rufnummer die Raute-Taste betätigt wird, erfolgt ein Abbruch dieser Aktion mit Rückkehr ins Hauptmenü.

Alternativ zur Rufnummerneingabe sind folgende Bedienmöglichkeiten gegeben:

*	Verbindung zum Vermittlungsplatz aufbauen: Stern-Taste drücken.

oder

#	Vorgang abbrechen und ins Hauptmenü zurückkehren: Raute-Taste drücken.

2.2.2 Das Standard-Menü im Kontroll-Modus (Vereinfachte Mailbox-Optionen)

Die bisher beschriebenen Bedienmöglichkeiten sind die Grundfunktionen im Kontroll-Modus. Sie stehen, unabhängig von der Wahl der Benutzereinstellung (Standard- oder erweitertes Menü), im Kontroll-Modus immer zur Verfügung. Nach der ersten Einwahl in den Kontroll-Modus befindet man sich automatisch in dem Menü, dass einem Benutzer anfangs nur die Einstellungen des Standard-Menüs zur Verfügung stellt. Neben den zuvor beschriebenen Funktionen lassen sich deshalb auch die vereinfachten Mailbox-Optionen nutzen. Sie umfassen die Aufnahme **einer** Begrüßungsansage, die Aufnahme des eigenen Namens und die Umschaltung in das erweiterte Menü.

2.2.2.1 Die Mailbox-Optionen im Standard-Menü

Sie gelangen in dieses Untermenü, wenn Sie im Hauptmenü die Taste 9 drücken.

Taste	Funktion
9	Einstellung der Mailbox-Funktionen.

Nach dem Drücken der Taste 9 können Sie aus folgenden Funktionen auswählen:

Taste	Funktion
1	Aufnahme der neuen Begrüßungsansage: Taste 1 drücken. Daraufhin wird zuerst die zur Zeit aktivierte Begrüßungsansage wiedergegeben. Danach sind folgende Eingaben möglich:
5	Aufnahme der Begrüßungsansage: Taste 5 drücken. Anschließend werden Sie per Ansage aufgefordert nach dem Ton den Begrüßungstext aufzusprechen.
*	Aufnahme der Begrüßungsansage beenden (Pause): Stern-Taste drücken. (die Aufnahme kann bei Bedarf durch Drücken der Taste 5 fortgesetzt werden, das Betätigen der Stern-Taste entspricht also auch der Pause-Funktion)
*	Neue Ansage übernehmen: Stern-Taste nochmals drücken.
2	Wiedergabe der Begrüßungsansage (zur Kontrolle): Taste 2 drücken.

Taste	Funktion
5	Aufnahme der Begrüßungsansage nach einer Pause fortsetzen: Taste 5 drücken.
4	Aktuelle Begrüßungsansage verwerfen und mit einer Neuaufnahme beginnen: Taste 4 drücken.
#	Aufnahme der Begrüßungsansage abbrechen und zurück in das Menü „Mailbox-Optionen“: Raute-Taste drücken.
0	Ausführliche Hilfe zu den Funktionen anfordern, die bei der Aufnahme der Begrüßungsansage möglich sind: Taste 0 drücken.

Wenn Sie keine neue Begrüßungsansage aufnehmen möchten:

*	Alte Aufnahme behalten und ins Mailbox-Optionen-Menü zurückkehren: Stern-Taste drücken.
#	Aufnahme löschen und ins Mailbox-Optionen-Menü zurückkehren: Raute-Taste drücken.

Weitere Einstellmöglichkeiten zu den Mailbox-Optionen

2	Verzweigen in das Menü zur Aufnahme des eigenen Namens: Taste 2 drücken. Sofort wird Ihnen nun die aktuelle Ansage Ihres Namens vorgespielt.
*	Aufnahme beibehalten und ins Menü „Mailbox-Optionen zurückkehren: Stern-Taste drücken.

oder

Taste	Funktion
5	Neuaufnahme des eigenen Namens: Taste 5 drücken. Sie werden durch eine Ansage aufgefordert nach dem Ton Ihren Namen aufzusprechen. Nach dem Aufsprechen des Namens stehen Ihnen die gleichen Funktionen zur Verfügung, wie nach der Aufnahme der Begrüßungsansage.
*	Aufnahme des eigenen Namens beenden (Pause): Stern-Taste drücken. (die Aufnahme kann bei Bedarf durch Drücken der Taste 5 fortgesetzt werden; das Betätigen der Stern-Taste entspricht also auch der Pause-Funktion)
*	Neue Ansage übernehmen: Stern-Taste nochmals drücken.
2	Wiedergabe der Namensansage (zur Kontrolle): Taste 2 drücken.
5	Aufnahme der Namensansage nach einer Pause fortsetzen: Taste 5 drücken.
4	Aktuelle Namensansage verwerfen und mit einer Neuaufnahme beginnen: Taste 4 drücken.
#	Aufnahme der Namensansage abbrechen und zurück in das Menü „Mailbox-Optionen“: Raute-Taste drücken.
0	Ausführliche Hilfe zu den Funktionen anfordern, die bei der Aufnahme der Namensansage möglich sind: Taste 0 drücken.

Weitere hier mögliche Mailbox-Optionen sind:

9	Umschalten in das „erweiterte Menü“: Taste 9 drücken.
0	Ausführliche Hilfeansagen zu den Einstellmöglichkeiten im Menü Mailbox-Optionen einschalten: Taste 0 drücken.

Taste	Funktion
#	Vorgang abbrechen und ins Hauptmenü zurückkehren: Raute-Taste drücken.

2.2.3 Das erweiterte Menü im Kontroll-Modus

(Zugriff auf alle Mailbox-Optionen und Einstellung von Nachrichten-Optionen)

Wenn Sie im Hauptmenü die Taste 9 betätigen und vorher das Standard-Menü gewählt hatten (das Standard-Menü wird auch dann benutzt, wenn Sie ERGO zum ersten Mal nutzen), dann gelangen Sie in das erweiterte Menü des Kontroll-Modus. Hier lassen sich zusätzlich folgende Optionen einstellen:

Nachrichten-Optionen (über Taste 8), die sich auf den Versand von Benachrichtigungen über eingegangene Nachrichten beziehen. Dazu gehören im einzelnen:

- Eingabe der Handy-Nummer an die die Benachrichtigung geht,
- Definition der Nachrichtenarten für die eine Benachrichtigung erfolgen soll,
- Festlegung weiterer Nachrichten-Optionen (zum Beispiel: Sortierreihenfolge und Filterung audwählen oder Nachrichten mit einem Attribut versehen (dringend, vertraulich).

Erweiterte Mailbox-Optionen (über Taste 9):

- davon Funktionen zu den Begrüßungsansagen:
  - Vorbereitung von bis zu neun verschiedenen Begrüßungsansagen,
  - Aktivierung einer dieser Ansagen,
  - Wiedergabe-Modus der Mailbox von Anrufbeantworter auf Infobox (reine Informationsansage ohne die Möglichkeit eine Nachricht zu hinterlassen) umschalten.
- Eigenen Namen aufnehmen (Ablauf wie im Standard-Modus).
- Definieren von „Vertrauens-Nummern“.
- Sprachauswahl für die Hilfeansagen.
- Änderung der PIN-Nummer.
- Zurückschalten in den Standard-Modus.

2.2.3.1 Definieren der Nachrichten-Optionen im erweiterten Menü

Die Benachrichtigungsfunktion ermöglicht es Ihnen, dass per SMS (Short Message Service) eine Mitteilung auf Ihr Handy gesendet wird, die Sie über den Eingang neuer Nachrichten unterrichtet. Dabei lässt sich festlegen für welche Nachrichtenart diese Benachrichtigung versendet wird.

In das Untermenü zur Einstellung der Nachrichten-Optionen gelangen Sie, wenn Sie im Hauptmenü die Taste 8 drücken.

Taste	Funktion
8	Einstellung der Nachrichten-Optionen: Taste 8 drücken.

Das Einrichten der Benachrichtigungsfunktion

Nach dem Drücken der Taste 8 können Sie jetzt die Benachrichtigungsfunktion einrichten:

Taste	Funktion
1	Definition der Handynummer, an die die Benachrichtigung gehen soll: Taste 1 drücken.
	Eingabe der Handy-Rufnummer: Ziffernfolge eingeben.
*	Bestätigung der Rufnummer: Stern-Taste drücken. Danach erfolgt die Rückkehr in das Nachrichten-Optionen-Menü.
#	Wenn statt der Stern-Taste zur Bestätigung der Rufnummer die Raute-Taste betätigt wird, erfolgt ein Abbruch dieser Aktion mit Rückkehr in das Menü zur Einstellung der Nachrichten-Optionen. Von hier aus kann nun zur Korrektur der Handynummer, dieser Vorgang erneut gestartet werden. Raute-Taste drücken.

Die Benachrichtigungsfunktion einschalten

2	Aktivierung der Benachrichtigungen: Taste 2 drücken. Jetzt können Sie wählen, für welche Nachrichtenarten Benachrichtigungen versendet werden sollen.
1	Benachrichtigung für neu eingehende Sprach-Nachrichten einschalten: Taste 1 drücken.
2	Benachrichtigung für neu eingehende Fax-Nachrichten einschalten: Taste 2 drücken.

Taste	Funktion
3	Benachrichtigung für neu eingehende E-Mails einschalten: Taste 3 drücken.
#	Vorgang abbrechen und Rückkehr in das Nachrichten-Optionen-Menü: Raute-Taste drücken.
0	Ausführliche Hilfeansagen zur Aktivierung der Benachrichtigungen anfordern: Taste 0 drücken.

Zusätzliche Nachrichten-Optionen einrichten

3	Durch diese Funktion lassen sich zusätzliche Nachrichten-Optionen definieren: Taste 3 drücken.
1	Sortier-Reihenfolge der Mailbox von der Systemvoreinstellung auf die benutzredefinierte Vorgabe umschalten: Taste 1 drücken. **Anmerkung:** Die Benutzerdefinitionen für die Sortierung der Nachrichten bei der Ausgabe werden über den Web-Administrator vorgenommen. Dort lässt sich festlegen, nach welchen Kriterien die Ausgabe der eingegangenen Nachrichten erfolgen soll. Es kann nach Dringlichkeit, Zeit (die letzte Nachricht zuerst oder die erste zuerst) oder Dienst (in der Reihenfolge: E-Mail, Fax, Sprach-Nachricht oder umgekehrt: Sprach-Nachricht, Fax, E-Mail) spezifiziert werden. Näheres dazu finden Sie in der Beschreibung des Web-Admins.
2	Filterfunktion für die Mailbox von der Systemvoreinstellung auf eine benutzerdefinierte Vorgabe umschalten: Taste 2 drücken. **Anmerkung:** Die Benutzerdefinition der Filterung für die Nachrichtenausgabe werden über der Web-Administrator vorgenommen. Dort kann man einstellen, welche Zeiträume für die Nachrichtenausgabe berücksichtigt werden sollen und welche Dienste dafür in Frage kommen. Näheres dazu finden Sie in der Beschreibung des Web-Admins.

Taste	Funktion
3	Zulassen oder nicht, dass über den Anrufbeantwortermodus in die Mailbox eingehende Nachrichten das Attribut „dringend“ haben dürfen: Taste 3 drücken. **Anmerkung:** Diese Einstellung hat auf Nachrichten, die Sie per Rundsendeliste erhalten, keinen Einfluss.
4	Zulassen oder nicht, dass über den Anrufbeantwortermodus in die Mailbox eingehende Nachrichten das Attribut „vertraulich“ haben dürfen: Taste 4 drücken. **Anmerkung:** Diese Einstellung hat auf Nachrichten, die Sie per Rundsendeliste erhalten, keinen Einfluss.
#	Vorgang abbrechen und Rückkehr in das Nachrichten-Optionen-Menü: Raute-Taste drücken.
0	Ausführliche Hilfeansagen zu den erweiterten Nachrichten-Optionen anfordern: Taste 0 drücken.

Alternative Eingabemöglichkeiten im Menü „Nachrichten-Optionen“

0	Ausführliche Hilfeansagen zu den Nachrichten-Optionen aufrufen: Taste 0 drücken.
#	Abbruch der Einstellungen im Menü „Nachrichten-Optionen“ und Rückkehr ins Hauptmenü: Raute-Taste drücken.

2.2.3.2 Definition der Mailbox-Optionen im erweiterten Menü

Desweiteren werden im erweiterten Menü zusätzliche Möglichkeiten zur Definition der Mailbox-Optionen zugelassen. Wenn Sie nun das Untermenü zur Einstellung der Mailbox-Optionen aufrufen (Sie gelangen in dieses Untermenü, wenn Sie im Hauptmenü die Taste 9 drücken) können Sie:

- Begrüßungsansagen einrichten. Dazu gehört:
  - Vorbereitung von bis zu neun verschiedenen Begrüßungsansagen,
  - Aktivierung dieser Ansagen,
  - Wiedergabe-Modus der Mailbox von Anrufbeantworter auf Infobox (reine Informationsansage ohne die Möglichkeit eine Nachricht zu hinterlassen) umschalten.

- Den eigenen Namen aufnehmen (Ablauf wie im Standard-Modus).
- „Vertrauensnummern“ definieren.
- Die Sprache für die Hilfeansagen auswählen.
- Ihre PIN-Nummer ändern.
- In den Standard-Modus zurückschalten.

Die Begrüßungsansagen einrichten

Das Einrichten der Begrüßungsansagen erfolgt in drei Schritten:

1. Begrüßungsansagen aufnehmen (es sind neun unterschiedliche Ansagen möglich)
2. Aktivierung einer dieser neun Ansagen
3. Festlegung, ob Ihre Mailbox im Beantwortungs-Modus oder nur als Infobox arbeiten soll (im Beantwortungsmodus kann ein Anrufer eine Nachricht hinterlassen, im Infobox-Betrieb ist nur das Abhören der Begrüßungsansage möglich).

Gehen Sie dabei der Reihe nach wie oben angegeben vor:

Taste	Funktion
9	Verzweigung in das Untermenü zur Einstellung der Mailbox-Funktionen: Taste 9 drücken.

Nach dem Drücken der Taste 9 können Sie aus folgenden Funktionen auswählen:

Taste	Funktion
1	Verzweigung in das Untermenü zur Einrichtung der Begrüßungsansagen: Taste 1 drücken. Daraufhin wird zuerst die zur Zeit aktivierte Begrüßungsansage wiedergegeben. Danach sind folgende Eingaben möglich:

Aufnahme der Begrüßungsansage

1	Verzweigen in das Untermenü zur Aufnahme der Begrüßungsansage: Taste 1 drücken.

Taste	Funktion
	Wahl des Speicherplatzes für die Begrüßungsansage. Dafür stehen Ihnen die Zifferntasten 1…9 zur Verfügung, unter denen jeweils die entsprechende Ansage gespeichert ist/wird: Eine der Tasten 1…9 drücken. Daraufhin wird die zur Zeit auf diesem Speicherplatz abgelegte Begrüßungsansage wiedergegeben.

Alternativ wäre es möglich, statt der Eingabe einer Ziffer, folgende Funktionen auszulösen:

0	Eine ausführliche Hilfeansage zu diesem Menü anfordern: Taste 0 drücken.
#	Den Vorgang abbrechen und in das Untermenü zur Aufnahme der Begrüßungsansage zurückkehren: Raute-Taste drücken.

Nach der Wiedergabe der gewählten Begrüßungsansage

5	Aufnahme einer neuen Begrüßungsansage: Taste 5 drücken. Anschließend werden Sie per Ansage aufgefordert nach dem Ton den Begrüßungstext aufzusprechen.
*	Aufnahme der Begrüßungsansage beenden (Pause): Stern-Taste drücken. (die Aufnahme kann bei Bedarf durch Drücken der Taste 5 fortgesetzt werden, das Betätigen der Stern-Taste entspricht also auch der Pause-Funktion)
*	Neue Begrüßungsansage übernehmen: Stern-Taste nochmals drücken.
2	Wiedergabe der Begrüßungsansage (zur Kontrolle): Taste 2 drücken.
5	Aufnahme der Begrüßungsansage nach einer Pause fortsetzen: Taste 5 drücken.
4	Aktuelle Begrüßungsansage verwerfen und mit einer Neuaufnahme beginnen: Taste 4 drücken.

Taste	Funktion
#	Aufnahme der Begrüßungsansage abbrechen und zurück in das Menü „Mailbox-Optionen“: Raute-Taste drücken.
0	Ausführliche Hilfe zu den Funktionen anfordern, die bei der Aufnahme der Begrüßungsansage möglich sind: Taste 0 drücken.

Alternativ zur Aufnahme des Begrüßungstextes (Taste 5)

#	Aktuell gewählte Begrüßungsansage löschen: Raute-Taste drücken.
*	Aktuell gewählte Begrüßungsansage beibehalten: Stern-Taste drücken.
0	Ausführliche Hilfe zu den Funktionen anfordern, die bei der Aufnahme der Begrüßungsansage möglich sind: Taste 0 drücken.

Begrüßungsansage auswählen und aktivieren

2	Begrüßungsansage auswählen und aktivieren: Taste 2 drücken.
	Wahl des Speicherplatzes an dem die gewünschte Begrüßungsansage abgelegt ist. Es stehen Ihnen die Zifferntasten 1…9 zur Verfügung, unter denen jeweils die entsprechende Ansage gespeichert ist: Eine der Tasten 1…9 drücken. Daraufhin wird die auf diesem Speicherplatz abgelegte Begrüßungsansage wiedergegeben.
1	Begrüßungsansage nur für interne Nachrichten verwenden: Taste 1 drücken
2	Begrüßungsansage nur für externe Nachrichten verwenden: Taste 2 drücken

Taste	Funktion
3	Begrüßungsansage sowohl für interne als auch für externe Nachrichten verwenden: Taste 3 drücken
#	Vorgang abbrechen und zurück zur Auswahl der Begrüßungsansage (es kann sofort eine andere Ansage ausgewählt werden): Raute-Taste drücken
0	Ausführliche Hilfeansage zu diesem Menüpunkt anfordern: Taste 0 drücken

Alternativ ist es möglich, statt der Eingabe einer Ziffer, folgende Funktionen auszulösen:

0	Eine ausführliche Hilfeansage zu diesem Menü anfordern: Taste 0 drücken.
#	Den Vorgang abbrechen und in das Untermenü zur Aufnahme der Begrüßungsansage zurückkehren: Raute-Taste drücken.

Beantwortungsmodus festlegen

3	Beantwortungsmodus festlegen. Der Beantwortungsmodus ist so voreingestellt, dass jeder Anrufer auf Ihrer Mailbox eine Nachricht hinterlassen kann (Anrufbeantwortermodus). Möchten Sie dies unterbinden, das heißt es soll einem Anrufer nur die Begrüßungsansage vorgespielt werden (Infobox-Modus), dann kann man den gerade aktiven Zustand durch die Auswahl dieser Funktion in den jeweils anderen umschalten: Taste 3 drücken.
0	Ausführliche Hilfeansagen zu den Einstellmöglichkeiten im Menü „Begrüßungsansagen“ einschalten: Taste 0 drücken.
#	Vorgang abbrechen und in das Menü „Mailbox-Optionen“ zurückkehren: Raute-Taste drücken.

Die Aufnahme des eigenen Namens

Taste	Funktion
9	Verzweigung in das Untermenü zur Einstellung der Mailbox-Funktionen: Taste 9 drücken.
2	Aufnahme des eigenen Namens: Taste 2 drücken. Die jetzt möglichen Bedienungsschritte sind identisch mit denen, die bereits für den Standart-Modus beschrieben wurden. Siehe dazu: „Weitere Einstellmöglichkeiten zu den Mailbox-Optionen“ auf Seite 30.

Die Definition der „Vertrauensnummern“

Eine „Vertrauensnummer“ (Trusted Number) ist eine Rufnummer bei der das System davon ausgeht, dass der Anrufer, der von dieser speziell definierten Rufnummer aus Zugriff erhalten möchte, auch zum Zugriff berechtigt ist. Dies sind also spezielle Endgräte-Rufnummern, die vom Benutzer selbst frei definiert werden können, und von denen aus er dann, nach Anwahl der entsprechenden Zugriffs-Kennziffer, ohne Eingabe einer PIN-Nummer auf seine Mailbox, über den Express-Modus oder den Kontroll-Modus, zugreifen kann (zum Beispiel von seinem Handy aus oder vom Privatanschluss). In ERGO können bis zu drei Rufnummern als „Vertrauensnummer“ definiert werden. **Achtung:** Man sollte sich darüber im Klaren sein, dass „Vertrauensnummern“ zu einem Sicherheitsproblem führen können, wenn sie bekannt werden. Jeder der darüber informiert ist, welcher Anschluss als „Trusted“ definiert ist und Zugang zu diesem Gerät hat, kann die vollständige Kontrolle über die fremde Mailbox ausüben. Für den Zugang zum Express-Modus ist es allerdings Voraussetzung, dass mindestens eine Vertrauensnummer definiert ist.

Taste	Funktion
9	Verzweigung in das Untermenü zur Einstellung der Mailbox-Funktionen: Taste 9 drücken.
3	Definition von „Vertrauensnummern“: Taste 3 drücken. Danach werden Sie durch eine Ansage aufgefordert einen der drei Speicherplätze zu bestimmen, in dem die „Vertrauensnummer“ abgelegt werden soll.

Taste	Funktion
	Eingabe des Speicherplatzes (1…3): Taste 1, 2 oder 3 drücken. Daraufhin wird Ihnen, falls bereits vorhanden, die aktuell auf diesem Speicherplatz abgelegte „Vertrauensnummer“ ausgegeben.

Alternativ zur Eingabe eines Speicherplatzes können folgende Funktionen aufgerufen werden:

#	Vorgang abbrechen und in das Menü „Mailbox-Optionen“ zurückkehren: Raute-Taste drücken.
0	Ausführliche Hilfeansagen zu den Einstellmöglichkeiten im Menü „Vertrauensnummern einschalten: Taste 0 drücken.

Nach der Eingabe des Speicherplatzes:

	Für eine Neudefiniton beziehungsweise zur Änderung Rufnummer des Telefonanschlusses eingeben, dem vertraut werden soll: Rufnummer eingeben.
*	Danach eingegebene Rufnummer bestätigen: Stern-Taste drücken.
#	Zur Korrektur der eingegebenen Rufnummer: Raute-Taste drücken. Sie gelangen sofort wieder in den Menüzweig, in dem Sie zur Rufnummerneingabe aufgefordert werden und können somit gleich die neue Rufnummer eingeben.

Zur Auswahl einer Rufnummer, die bereits in der MRS Datenbank verzeichnet ist:

Taste	Funktion
*	Statt einer Rufnummerneingabe kann zur Auswahl alternativ eine Rufnummer, die bereits in der Datenbank (DB) existiert, selektiert werden: Dazu anstelle der Rufnummerneingabe die Stern-Taste drücken. Über eine Ansage werden Ihnen nun die möglichen Rufnummern aus Ihren Datenbankeinträgen zur Auswahl angeboten.
1	Übernimmt die Rufnummer Ihres „Geschäftsanschlusses“, das heißt die Rufnummer des Telefons an Ihrem Arbeitsplatz: Taste 1 drücken
2	Übernimmt die Rufnummer Ihres Handys: Taste 2 drücken
3	Übernimmt die Rufnummer Ihres Privatanschlusses: Taste 3 drücken.
4	Übernimmt die Rufnummer des Telefons, von dem aus Sie gerade anrufen als Vertrauensnummer: Taste 4 drücken.
#	Abbrechen dieses Einstellvorgangs und Rückkehr ins Menü zur Eingabe der Vertrauens-Nummer: Raute-Taste drücken.
*	Löschen der Vertrauensnummer des aktuell ausgewählten Speicherplatzes: Stern-Taste drücken.
0	Ausführliche Hilfeansagen zur Auswahl von Vertrauensnummern aus der Datenbank: Taste 0 drücken.

Die Sprachauswahl

Je nach Systemkonfiguration können mehrere Sprachen für die Ansagen zur Verfügung stehen, die folgendermaßen ausgewählt werden:

Taste	Funktion
9	Verzweigung in das Untermenü zur Einstellung der Mailbox-Funktionen: Taste 9 drücken.

Taste	Funktion
4	Verzweigen ins Sprachauswahl-Menü: Taste 4 drücken. Die Ansage zählt nun die möglichen Sprachen auf und nennt die Ziffereneingabe, die zur Auswahl der gewünschten Sprache nötig ist.
	Eingabe der Kennziffer für die gewünschte Sprache (1…N): Taste 1, 2, usw. drücken.
0	Ausführliche Hilfeansagen zu den Einstellmöglichkeiten bei der Sprachauswahl einschalten: Taste 0 drücken.
#	Unter Beibehaltung der eingestellten Ansagesprache diesen Vorgang abbrechen und ins Mailbox-Optionen-Menü zurückkehren: Raute-Taste drücken.

Die PIN-Nummer ändern

Als Sicherheitsmaßnahme ist es im allgemeinen erforderlich (Ausnahme: Zugriff über Vertrauensnummer siehe oben) bei der Anmeldung bei ERGO (Login-Prozedur) eine PIN-Nummer einzugeben. Dazu wird Ihnen von Ihrem Systemadministrator eine PIN-Nummer mitgeteilt, die Ihnen den ersten Zugang zu ERGO ermöglicht. Bei diesem ersten Zugang sollten Sie diese mitgeteilte PIN-Nummer auf jeden Fall ändern, damit Sie der Einzige sind, dem diese Nummer bekannt ist. Sie weist Sie als berechtigte Person aus, der der Zugriff zum System erlaubt ist. Für die Eingabe der PIN-Nummer ist es nötig eine festgelegte Stellenanzahl für die PIN-Nummer einzuhalten, die nicht unter- beziehungsweise überschritten werden darf. Die Stellenanzahl der PIN-Nummer wird vom Administrator vorgegeben.

Taste	Funktion
9	Verzweigung in das Untermenü zur Einstellung der Mailbox-Funktionen: Taste 9 drücken.
5	Verzweigen ins Menü PIN-Nummer ändern: Taste 5 drücken.
	Je nach Stellenanzahl-Vorgabe die neue PIN-Nummer eingeben: Ziffernfolge eingeben.

Taste	Funktion
*	Bestätigen der Eingabe: Stern-Taste drücken. Danach muss die neue PIN-Nummer ein zweites Mal eingegeben werden
#	Zur Korrektur der Eingabe: Raute-Taste drücken. Danach erfolgt automatisch die Rückkehr in das Mailbox-Optionen-Menü. Zur Neueingabe der PIN-Nummer müssen nun wieder die Tasten 9 dann 5 usw. (siehe oben) gedrückt werden.
	Zur Bestätigung die neue PIN-Nummer nochmals eingeben: Ziffernfolge eingeben.
*	Eingabe der neuen PIN-Nummer beenden und zurück ins Menü „Mailbox-Optionen“: Stern-Taste drücken.
#	Eingabe der PIN-Nummer für eine Korrektur abbrechen und zurück ins Menü „Mailbox-Optionen“: Raute-Taste drücken.

Zusätzlich mögliche Mailbox-Optionen sind:

Taste	Funktion
9	Umschalten in das „Standard-Menü“: Taste 9 drücken.
0	Ausführliche Hilfeansagen zu den Einstellmöglichkeiten im Menü Mailbox-Optionen einschalten: Taste 0 drücken.
#	Vorgang abbrechen und ins Hauptmenü zurückkehren: Raute-Taste drücken.

2.2.4 Definition der Mailbox-Optionen im extended Menü

Die Einstellungen im extended Menü stellen eine Besonderheit im Rahmen der Bedienung von ERGO dar. Sie sind ausschließlich dazu gedacht, dass Benutzer, die über keinen Computer am Arbeitsplatz verfügen, noch weitere detaillierte Mailbox-Optionen per Telefontastatur vornehmen können. Andere Benutzer soll-

ten zu Definition dieser Funktionen auf einen entsprechenden Client (zum Beispiel den Web-Admin usw.) zurückgreifen, denn die Einrichtung ist sehr komplex und über das Telefon nur sehr mühsam zu erledigen. Zudem bietet der Web-Admin zum Beispiel eine noch feinere Zeit-Definition, indem dort regelrechte Zeitprofile für die Begrüßungsansagen erstellt werden können.

Ist diese Einstellungsoption für einige Benutzer erforderlich, wird der Systemadministrator diese Funktion bei der Konfiguration des ERGO-Scripts freischalten. Ansonsten steht dem Benutzer nur das Standard- beziehungsweise das erweiterte Menü, zwischen denen er nach Bedarf umschalten kann, zur Verfügung.

Im extended Menü erhalten die Benutzer zusätzliche Einstellmöglichkeiten zu den Mailbox-Optionen, wenn Sie in das erweiterte Menü umschalten. Hierbei handelt es sich um detailliertere Einstellungsfunktionen zur Aktivierung der Begrüßungsansagen.

Es können hier folgende Einstellungen vorgenommen werden:

- Einstellungen zu den Begrüßungsansagen, die während der Geschäftszeit (Tag-Modus) eingespielt werden sollen,
- Einstellungen zu den Begrüßungsansagen, die außerhalb der Geschäftszeit (Nacht-Modus) eingespielt werden sollen,
- Definition der dazugehörigen Zeiteinstellungen,
- Überprüfung der kompletten Einstellungen.

2.2.4.1 Die Mailbox-Optionen im extended Menü

Sie gelangen zu diesen zusätzlichen Einstellungen, wie im erweiterten Menü, indem Sie das Menü zur Aktivierung der Begrüßungsansagen aufrufen:

Taste	**Funktion**
9	Einstellung der Mailbox-Funktionen: Taste 9 drücken.

Nach dem Betätigen der Taste 9 verzweigen Sie nochmals, durch Drücken der Taste 1, in das Menü zur Einstellung der Begrüßungsansagen…

Taste	**Funktion**
1	Aufnahme einer neuen Begrüßungsansage: Taste 1 drücken. **Anmerkung:** Hier könnten Sie jetzt auch durch Drücken der Taste 1 die Begrüßungsansagen aufnehmen, wenn Sie dies nicht schon vorher erledigt haben.

…und von dort, durch Drücken der Taste 2 weiter in das Menü zur Aktivierung der Begrüßungsansage:

Taste	Funktion
2	Begrüßungsansagen aktivieren: Taste 2 drücken.

Hier stehen Ihnen nun die folgenden Funktionen (zuerst im Überblick) zusätzlich zur Verfügung:

Taste	Funktion
1	Einstellung der Begrüßungsansagen für den Tagesbetrieb: Taste 1 drücken.
2	Einstellung der Begrüßungsansagen für den Nacht-Betrieb: Taste 2 drücken. **Anmerkung:** Die Bedienungsschritte für die Definitionen des Nacht-Modus sind identisch mit den Einstellungen des Tag-Modus.
3	Zeit-Definitionen einstellen: Taste 3 drücken.
4	Überprüfung der gesamten Einstellungen: Taste 4 drücken.
0	Ausführliche Hilfe zu den aktuellen Einstellungsmöglichkeiten anfordern: Taste 0 drücken.
#	Vorgang abbrechen und zurück ins Menü „extended Einstellungen“: Raute-Taste drücken.

Die Einstellung der Begrüßungsansagen für den Tagbetrieb

Im Folgenden ist das komplette Menü beschrieben, das zur Definition aller diesbezüglichen Einstellungen dient. Dazu gehören die Funktionen:

- Festlegung, ob Begrüßungsansagen für interne beziehungsweise externe Anrufe getrennt oder für beide gleich eingerichtet werden sollen,
- Auswahl der jeweiligen Ansage dafür,
- Einrichtung der Anrufbeantworter-Funktion (kann eine Nachricht hinterlassen werden oder aber nicht),
- und dürfen die Begrüßungsansagen während der Wiedergabe durch eine Eingabe abgebrochen werden oder nicht.

Taste	Funktion
1	Definieren der Begrüßungsansagen für den Tagesbetrieb: Taste 1 drücken.
1	Festlegen von separaten Begrüßungsansagen für interne und externe Anrufe: Taste 1 drücken. **Anmerkung:** Anschließend werden Sie per Ansage dazu aufgefordert zuerst die entsprechende Ansage (1…9) für interne Anrufe auszuwählen.
3	Festlegen einer Begrüßungsansage, die sowohl für interne als auch für externe Anrufe eingespielt wird: Taste 3 drücken. **Anmerkung:** Daran anschließend werden Sie per Ansage dazu aufgefordert zuerst die entsprechende Ansage (1…9) auszuwählen
	Hinweis: Die folgenden Einstellungsschritte sind abgesehen davon, dass nach der Definition der Begrüßungsansage für interne Anrufer anschließend in gleicher Weise die Ansage für externe erfolgen muss, für beide Fälle (getrennte Ansagen für internen/externe Anrufe oder für beide die gleiche Ansage) identisch. Das heißt die Abläufe sind, unabhängig von der Auswahl 1 oder 3, jeweils gleich.
	Eingabe des Speicherplatzes, an dem die gewünschte Begrüßungsansage abgelegt ist: Entsprechende Ziffer eingeben (1…9). Danach wird die ausgewählte Begrüßungsansage zur Kontrolle wiedergegeben.
0	Ausführliche Hilfe zu den aktuellen Einstellungsmöglichkeiten anfordern: Taste 0 drücken.
#	Vorgang abbrechen und in den Menüzweig zurückkehren, in dem die Begrüßungsansagen für den Tag/Nacht-Betrieb und die zugehörigen Zeiteinstellungen vorgenommen werden: Raute-Taste drücken.

Nach der Wiedergabe der aktuell gewählten Ansage sind folgende Funktionen möglich:

1	Mailbox im Info-Modus betreiben (es kann jetzt keine Nachricht hinterlassen werden): Taste 1 drücken.

Taste	Funktion
3	Anrufbeantworter-Funktion einstellen (jetzt kann eine Nachricht hinterlassen werden): Taste 3 drücken.
0	Ausführliche Hilfe zu den aktuellen Einstellungsmöglichkeiten anfordern: Taste 0 drücken.
#	Vorgang abbrechen und in den Menüzweig zurückkehren, in dem der Speicherplatz für die Begrüßungsansage ausgewählt wird: Raute-Taste drücken.

Und daran anschließend:

1	Die Begrüßungsansagen dürfen nicht durch eine Eingabe abgebrochen werden: Taste 1 drücken.
3	Die Begrüßungsansagen dürfen jetzt durch eine Eingabe abgebrochen werden: Taste 3 drücken.
0	Ausführliche Hilfe zu den aktuellen Einstellungsmöglichkeiten anfordern: Taste 0 drücken.
#	Vorgang abbrechen und in den Menüzweig zurückkehren, in dem der Speicherplatz für die Begrüßungsansage selektiert wird: Raute-Taste drücken.

Ab hier wird dieselbe Prozedur für externe Anrufe gestartet, die von den Eingabeschritten her mit der zuvor beschriebenen identisch ist.

Die **Einstellung der Begrüßungsansagen für den Nacht-Betrieb**

Taste	Funktion
2	Verzweigen in das Menü zu den Aktivierungseinstellungen der Begrüßungsansagen: Taste 2 drücken.
2	Definieren der Begrüßungsansagen für den Nacht-Betrieb (außerhalb der Geschäftszeiten): Taste 2 drücken. Ab dieser Eingabe läuft das gleiche Szenario wie bei den Tagesdefinitionen ab.

Die Zeitdefinitionen zur Umschaltung von Tages- auf Nacht-Betrieb

Taste	Funktion
3	Verzweigen in das Einstellmenü zur Definition der Betriebszeiten: Taste 3 drücken. Hier wird Ihnen zuerst die aktuelle Zeiteinstellung per Ansage ausgegeben.
1	Startzeit für den Tagesbetrieb festlegen (diese Startzeit ist gleichzeitig die Endzeit für den Nacht-Betrieb): Taste 1 drücken. Jetzt kann die Zeit eingegeben werden, ab wann die gewünschten Begrüßungsansagen für den Tagesbetrieb abgespielt werden sollen. Das Eingabeformat hierfür ist **hhmm** (h = Stunde, m = Minute). Dabei ist die Eingabe für beide zweistellig vorzunehmen.
	Eingabe des Zeitpunktes, ab dem die gewünschten Begrüßungsansagen für den Tagesbetrieb abgespielt werden sollen: Entsprechende Ziffern eingeben. Beispiel: Ihr Arbeitsbeginn ist morgens um halb acht. Die dazu entsprechende Eingabe für die Einschaltung der Begrüßungsansagen, die Sie für diesen Zeitraum gewählt haben, lautet demnach **0730**.

Taste	Funktion
3	Startzeit für den Nacht-Betrieb festlegen (diese Startzeit ist gleichzeitig die Endzeit für den Tagesbetrieb): Taste 3 drücken. Jetzt kann die Zeit eingegeben werden, ab wann die gewünschten Begrüßungsansagen für den Nacht-Betrieb abgespielt werden sollen. Das Eingabeformat hierfür ist **hhmm** (h = Stunde, m = Minute). Dabei ist die Eingabe für beide zweistellig vorzunehmen.
	Eingabe des Zeitpunktes, ab dem die gewünschten Begrüßungsansagen für den Nacht-Betrieb abgespielt werden sollen: Entsprechende Ziffern eingeben. Beispiel: Die Begrüßungsansagen, die Sie für den Nacht-Betrieb vorgesehen haben, sollen ab 16:45 aktiviert werden. Die entsprechende Eingabe müsste dann **1645** sein.
0	Ausführliche Hilfe zu den aktuellen Einstellungsmöglichkeiten anfordern: Taste 0 drücken.
#	Vorgang abbrechen und in den Menüzweig zurückkehren, in dem die Begrüßungsansagen für den Tag/Nacht-Betrieb und die zugehörigen Zeiteinstellungen vorgenommen werden: Raute-Taste drücken.

Test der gesamten Einstellungen für den Tages- beziehungsweise Nacht-Betrieb

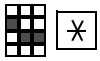
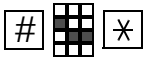
Taste	Funktion
4	Überprüfung der gesamten Einstellungen: Taste 4 drücken.
1	Abhören der eingestellten Begrüßungsansagen für den Tagesbetrieb: Taste 1 drücken. Jetzt wird Ihnen (bezogen auf den Tagesbetrieb) zuerst die entsprechende Begrüßungsansage für interne Anrufer, gefolgt von der Mitteilung ob diese Ansage unterbrechbar ist oder nicht, ausgegeben. Anschließend das gleiche noch einmal für externe Anrufer ausgegeben.

Taste	Funktion
2	Abhören der eingestellten Begrüßungsansagen für den Nacht-Betrieb: Taste 2 drücken. Nun wird Ihnen (bezogen auf den Nacht-Betrieb) zuerst die entsprechende Begrüßungsansage für interne Anrufer, gefolgt von der Mitteilung ob diese Ansage unterbrechbar ist oder nicht, ausgegeben. Anschließend das gleiche noch einmal für externe Anrufer ausgegeben.
3	Ansage der eingestellten Umschaltzeiten von Tages- auf Nacht-Betrieb: Taste 3 drücken. Danach bekommen Sie zuerst die Startzeit für den Tagesbetrieb und anschließend sie Startzeit für den Nacht-Betrieb angesagt.
0	Ausführliche Hilfe zu den aktuellen Einstellungsmöglichkeiten anfordern: Taste 0 drücken.
#	Vorgang abbrechen und in den Menüzweig zurückkehren, in dem die Begrüßungsansagen für den Tag/Nacht-Betrieb und die zugehörigen Zeiteinstellungen vorgenommen werden: Raute-Taste drücken.

2.3 Anwahl einer fremden Mailbox (Anrufbeantwortermodus)

Der Zugriff auf die Anrufbeantworterfunktion geschieht ebenfalls über eine spezielle Zugangsnummer, die Sie gegebenfalls beim Systemadministrator erfragen können. In diesem Modus können Sie den Nachrichten-Assistenten (die Mailbox) eines beliebigen Teilnehmers direkt anwählen. Hier ist, je nach dem wie dieser Teilnehmer die Betriebsart eingestellt hat, entweder das Hinterlassen einer Nachricht in der Mailbox möglich oder es wird lediglich eine Infobox-Ansage abgespielt.
Nach der Einwahl werden sie per Ansage („Sprachbox-Nummer von?“) zur Eingabe der Mailboxnummer des gewünschten Teilnehmers aufgefordert; alternativ können Sie, durch Drücken der Stern-Taste, von hier aus in den Kontroll-Modus Ihrer eigenen Mailbox wechseln.
Sie können die fremde Mailbox sowohl von Ihrem eigenen Telefon als auch von einem beliebigen anderen internen- oder externen Telefon aus anwählen. Bei einem Anruf über das öffentliche Telefonnetz wählen Sie zuerst den Amtsanschluss Ihrer Organisation, gefolgt von der Servicezugangsnummer für diese Zugriffsart (Anrufbeantwortermodus). Sobald Sie die gültige Servicezugangsnummer eingegeben und bestätigt haben, setzen sofort die Ansagen ein, die Sie durch das System führen.

.

Eingabe-Tasten	**Funktion**
	Bei Anrufen über das öffentliche Telefonnetz: Amtsanschluss Ihrer Organisation über das öffentliche Telefonnetz anwählen, dann mit der Eingabe der Service-Zugangsnummer für den Anrufbeantwortermodus fortfahren.
oder	
	Von einem beliebigen Anschluss innerhalb Ihrer Organisation: Direkt die Service-Zugangsnummer für den Anrufbeantwortermodus eingeben. Sie werden nun durch eine Ansage („Nachrichten Assistent von?“) zur Eingabe der gewünschten Mailboxnummer aufgefordert. Altenativ zur Eingabe der Mailboxnummer können Sie von hier aus in den Kontroll-Modus Ihrer eigenen Mailbox wechseln, wenn Sie nun die Stern-Taste betätigen.
dann	
	Eingabe der gewünschten Mailboxnummer und Bestätigung der Eingabe mit der Sterntaste.
	Bei irrtümlicher Eingabe der Mailboxnummer: Mit der Rautetaste die gesamte Eingabe löschen und danach die Eingabe der Mailboxnummer wiederholen. Diese Eingabe wieder mit der Sterntaste bestätigen.
alternativ zur Eingabe der fremden Mailboxnummer	
	Wechsel in den Kontroll-Modus der eigenen Mailbox: Stern-Taste drücken.

Nach einer Begrüßungsansage, werden Sie darüber informiert, ob Sie mit der korrekten Mailbox verbunden sind und ob das Hinterlassen einer Nachricht möglich ist. Im Beantwortungsmodus (das Hinterlassen einer Nachricht ist möglich) können folgende Funktionen ausgeführt werden:

Taste	**Funktion**
5	Nachricht für die fremde Mailbox aufnehmen: Taste 5 drücken. Daraufhin werden Sie durch eine Ansage aufgefordert nach dem Signalton mit dem Aufsprechen zu beginnen.

Jetzt stehen Ihnen die allgemeinen Funktionen zur Verfügung, die nach der Aufnahme einer Nachricht aufgerufen werden können:

*	Aufnahme der Nachricht beenden (Pause): Stern-Taste drücken. (die Aufnahme kann bei Bedarf durch Drücken der Taste 5 fortgesetzt werden, das Betätigen der Stern-Taste entspricht also auch der Pause-Funktion)
*	Nachricht versenden: Stern-Taste drücken.
2	Wiedergabe der Nachricht (zur Kontrolle): Taste 2 drücken.
5	Aufnahme der Nachricht nach einer Pause fortsetzen: Taste 5 drücken.
8	Je nach dem, mit welchem Status die Nachricht versehen werden soll („normal“, „wichtig“, „vertraulich“ sowie „wichtig und vertraulich“), kann hier der Status gesetzt werden. Taste 8 drücken.
4	Aktuelle Aufnahme verwerfen und mit einer Neuaufnahme beginnen: Taste 4 drücken.
#	Aufnahme der Nachricht abbrechen und zurück in das Haupt-Menü: Raute-Taste drücken.
0	Ausführliche Hilfe zu den Funktionen anfordern, die nach der Aufnahme einer Nachricht möglich sind: Taste 0 drücken.

Taste **Funktion**

Alternativ zur Aufnahme einer Nachricht:

7 Telefonverbindung aufbauen (Ansage: „Teilnehmer anrufen“):
Taste 7 drücken.
Jetzt werden Ihnen per Ansage die Stellen angeboten, zu denen Sie direkt eine Telefonverbindung aufbauen können.

1 Verbindung zur Telefonvermittlung herstellen:
Taste 1 drücken.

2 Verbindung zum Vertreter dieser Mail- (Sprach-) Box aufbauen:
Taste 2 drücken.
Anmerkung: Diese Funktion wird Ihnen nur dann angeboten, wenn der Mailbox-Inhaber einen Vertreter definiert hat (in der Voicemail-Datenbank muss dazu ein entsprechender Eintrag vorhanden sein). Die Definition eines Vertreters kann auch über den Web-Admin erfolgen.

3 Verbindung zum Handy des angerufenen Mailbox-Inhabers:
Taste 3 drücken.
Anmerkung: Dazu muss die Handy-Nummer dieses Teilnehmers in der Voicemail-Datenbank eingetragen sein.

* In den Kontroll-Modus der eigenen Mailbox wechseln:
Stern-Taste drücken.

Vorgang abbrechen und ins Hauptmenü zurückkehren:
Raute-Taste drücken.

Befindet sich die angewählte Mailbox im Infobox-Modus (Hinterlassen einer Nachricht ist nicht möglich), dann wird Ihnen, falls vorhanden, nach der Einwahl die dort aktuell eingestellte Ansage eingespielt. Während und nach der Ansage sind folgende Funktionen möglich:

7 Telefonverbindung aufbauen (Ansage: „Teilnehmer anrufen“):
Taste 7 drücken.
Jetzt werden Ihnen per Ansage die Stellen angeboten, zu denen Sie direkt eine Telefonverbindung aufbauen können.

1 Verbindung zur Telefonvermittlung herstellen:
Taste 1 drücken.

2 Verbindung zum Vertreter dieser Mail- (Sprach-) Box aufbauen:
Taste 2 drücken.
Anmerkung: Diese Funktion wird Ihnen nur dann angeboten, wenn der Mailbox-Inhaber einen Vertreter definiert hat (in der Voicemail-Datenbank muss dazu ein entsprechender Eintrag vorhanden sein). Die Definition eines Vertreters kann auch über den Web-Admin erfolgen.

3 Verbindung zum Handy des angerufenen Mailbox-Inhabers:
Taste 3 drücken.
Anmerkung: Dazu muss die Handy-Nummer dieses Teilnehmers in der Voicemail-Datenbank eingetragen sein.

* In den Kontroll-Modus der eigenen Mailbox wechseln:
Stern-Taste drücken.

Vorgang abbrechen und ins Hauptmenü zurückkehren:
Raute-Taste drücken.

2.4 Zugriff auf die eigene Mailbox im Express-Modus

Der Express-Modus stellt einen einfachen (schnellen) Wiedergabe-Modus dar. Er ist besonders hilfreich, wenn Sie von Unterwegs aus auf Ihre Mailbox zugreifen möchten.

Zur Gewährleistung dieser einfachen Nutzung, ist hier nur eine vereinfachte Nachrichten-Ausgabe vorgesehen, die nur ein Minimum an Bedienungsfunktionen zulässt. Wenn Sie ERGO in diesem Modus anwählen, startet sofort die Ausgabe der ersten Nachricht (mit Nachrichtenkopf gefolgt von der zugehörigen Nachricht). Alle Nachrichten werden dann der Reihe nach ausgegeben. Wenn das benutzte Telefon ein Gerät ist, das die Wahlinformation digital oder per DTMF (Tonwahl-Verfahren) übermittelt, dann können Sie durch Betätigen von beliebigen Tasten zwei Funktionen auslösen:

1. Abbruch der laufenden Nachricht und zur Ausgabe der nächsten Nachricht springen und
2. direkten Rückruf an den Absender der Nachricht einleiten (nur möglich, wenn dessen Rufnummer übermittelt wurde beziehungsweise wenn diese bereits im System bekannt ist).

Für ältere Geräte, die noch mit dem Impulswahl-Verfahren arbeiten, wäre es erforderlich die Befehlstöne durch einen separaten Tongenerator, die bisweilen zur Fernabfrage von Anrufbeantwortern benutzt werden, direkt über das Mikrofon des Telefons einzugeben.

Um Zugriff über den Express-Modus auf die eigene Mailbox zu erhalten müssen zwei Bedingungen erfüllt sein:

1. Sie benötigen die dafür festgelegte spezielle Zugangsnummer für den Express-Modus, die Sie gegebenfalls von Ihrem Systemadministrator erfahren können, und
2. es ist erforderlich, dass die Telefon-Endgeräte besonders spezifiziert werden, von denen aus der Zugriff auf Ihre Mailbox gestattet sein soll (Vertrauens-Nummern).

Nach der erfolgreichen Einwahl startet die Ausgabe der Nachrichten, ohne spezielle Legitimierung durch Eingabe der Mailbox- und PIN-Nummer.

Folgende Funktionen können von Ihnen während der Wiedergabe der Nachrichten initiiert werden:

Taste	**Funktion**
X	Das einmalige Drücken einer beliebigen Taste löst einen Sprung in der Nachrichtenwiedergabe zur nächsten Nachricht aus: Beliebige Taste einmal drücken.
X X	Das Drücken von zwei beliebigen Tasten innerhalb eines gewissen Zeitintervalls leitet einen Rückruf an den Absender der aktuell abgehörten Nachricht ein: Beliebige Taste zweimal drücken. Das Zeitintervall ist vom System vorgegeben, kann aber bei Bedarf über die Konfigurierungseinstellungen angepasst werden.

2.5 Der Weiterleitungsmodus

Mit dem Weiterleitungsmodus wird die Anrufbeantworter-Funktion bezeichnet, die es erlaubt eine Nachricht zu hinterlassen, wenn die eingehenden Telefonate auf die Mailbox umgeleitet werden. Dabei erfolgt die Zuordnung zur entsprechenden Mailbox über die Redirected Number.

Ansonsten sind die Bedienungsmöglichkeiten mit denen identisch, die wir bereits vom Anrufbeantwortermodus her kennen (siehe „Anwahl einer fremden Mailbox (Anrufbeantwortermodus)“ auf Seite 51).

3 ERGO-Bedienung (Kurzreferenz)

Ausgangspunkt für die Darstellung der Funktionenauslösung in dieser Kurzreferenz ist, dass Sie sich bereits im entsprechenden Modus befinden (nach der Wahl der Zugangs-Kennziffer und gegebenenfalls der Mailbox- und Ihrer PIN-Nummer)

3.1 Kontroll-Modus

3.1.1 Allgemeine Einstellungen im Kontroll-Modus

Tastenfolge	Funktion
2	Menü „Nachrichten anhören“ aufrufen
5	Menü „neue Nachrichten aufnehmen und versenden“ aufrufen
7	Menü „Verbinden“ aufrufen
8	Menü „Nachrichten-Optionen“ aufrufen
9	Menü „Mailbox-Optionen“ aufrufen
* 9	Automatische Spracherkennung (ASR) aktivieren/deaktivieren
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten

3.1.1.1 Empfangene, bereits gelesene Nachrichten anhören

Tastenfolge	Funktion
2	Menü „Nachrichten anhören“ aufrufen

Während der Wiedergabe des Nachrichtenkopfes

Tastenfolge	Funktion
2	Aktuell laufende Wiedergabe abbrechen und Nachricht direkt ausgeben
1	Aktuell laufende Wiedergabe abbrechen und vorige Nachricht ausgeben
3	Aktuell laufende Wiedergabe abbrechen und nächste Nachricht ausgeben
9	Aktuell laufende Wiedergabe abbrechen und Nachricht löschen

#	Vorgang abbrechen und zurück ins Hautmenü
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten
8	Sprung ans Ende der Nachricht und Bedienungsoptionen aufrufen
5	Diese Nachricht sofort beantworten, Antwort-Text aufsprechen
*	Aufnahme beenden
2	Aufnahme abhören
5	Aufnahme fortsetzen
4	Aufnahme verwerfen und Neuaufnahme starten
#	Aufnahme einer Antwort abbrechen
8	Status bestimmen (normal oder wichtig)
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten
*	Aufnahme versenden
	Alternative Bedienungsoptionen (über Taste 8)
8	Aktuelle Nachricht weiterleiten, Antwort-Text aufsprechen
*	Empfängerrufnummer eingeben und Eingabe mit der Stern-Tatse bestätigen
#	Gegebenenfalls Eingabe der Rufnummer löschen und neu eingeben
	Für eine Weiterleitung an mehrere Teilnehmer diesen Vorgang wiederholen
*	Empfängerauswahl beenden und nach Wahl einen Kommentar aufsprechen
*	Aufnahme des Kommentars beenden und versenden; zurück zu den Bedienoptionen
2	Kommentar abhören
5	Kommentar-Aufnahme fortsetzen
4	Kommentar-Aufnahme verwerfen und Neuaufnahme starten
#	Aufnahme des Kommentars abbrechen
8	Status bestimmen (normal oder wichtig)
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten
*	Nachricht mit Kommentar versenden
	Alternative Bedienungsoptionen (über Taste 8)
2	Zurück ins Hauptmenü und Neustart der Nachrichtenwiedergabe
1	Zurück ins Hauptmenü und vorige Nachricht abhören

3	Zurück ins Hauptmenü und nächste Nachricht abhören
9	Zurück ins Hauptmenü und aktuelle Nachricht löschen
7	Absender direkt zurückrufen
#	Vorgang abbrechen und zurück ins Hauptmenü
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten

Während der Wiedergabe der Nachricht

Tastenfolge	Funktion
2	Aktuell laufende Wiedergabe nach Betätigen der Pause-Taste wieder starten
1	Aktuell laufende Wiedergabe abbrechen und vorige Nachricht ausgeben
3	Aktuell laufende Wiedergabe abbrechen und nächste Nachricht ausgeben
5	Aktuell laufende Wiedergabe stoppen (Pause)
4	In der aktuell laufenden Wiedergabe 8 Sekunden zurückspulen
6	In der aktuell laufenden Wiedergabe 8 Sekunden vorspulen
9	Aktuell laufende Wiedergabe abbrechen und Nachricht löschen
#	Vorgang abbrechen und zurück ins Hautmenü
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten
8	Sprung ans Ende der Nachricht und Bedienungsoptionen aufrufen
5	Diese Nachricht sofort beantworten, Antwort-Text aufsprechen
*	Aufnahme beenden
2	Aufnahme abhören
5	Aufnahme fortsetzen
4	Aufnahme verwerfen und Neuaufnahme starten
#	Aufnahme einer Antwort abbrechen
8	Status bestimmen (normal oder wichtig)
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten
*	Aufnahme versenden

Alternative Bedienungsoptionen (über Taste 8)

8		Aktuelle Nachricht weiterleiten, Antwort-Text aufsprechen
	*	Empfängerrufnummer eingeben und Eingabe mit Stern bestätigen
	#	Gegebenenfalls Eingabe der Rufnummer löschen und neu eingeben

Für eine Weiterleitung an mehrere Teilnehmer diesen Vorgang wiederholen

*	Empfängerauswahl beenden und nach Wahl einen Kommentar aufsprechen
*	Aufnahme des Kommentars beenden und versenden; zurück zu den Bedienoptionen
2	Kommentar abhören
5	Kommentar-Aufnahme fortsetzen
4	Kommentar-Aufnahme verwerfen und Neuaufnahme starten
#	Aufnahme des Kommentars abbrechen
8	Status bestimmen (normal oder wichtig)
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten
*	Nachricht mit Kommentar versenden

Alternative Bedienungsoptionen (über Taste 8)

2	Zurück ins Hauptmenü und Neustart der Nachrichtenwiedergabe
1	Zurück ins Hauptmenü und vorige Nachricht abhören
3	Zurück ins Hauptmenü und nächste Nachricht abhören
9	Zurück ins Hauptmenü und aktuelle Nachricht löschen
7	Absender direkt zurückrufen
#	Vorgang abbrechen und zurück ins Hauptmenü
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten

3.1.1.2 Eine neue Nachricht aufnehmen und versenden

Tastenfolge	Funktion
5	Menü „neue Nachrichten aufnehmen und versenden“ aufrufen

Nach der System-Ansage „Empfänger?“:

[*]	Empfängerrufnummer eingeben und Eingabe mit Stern bestätigen
[#]	Gegebenenfalls Eingabe der Rufnummer löschen und neu eingeben
	Für eine Weiterleitung an mehrere Teilnehmer diesen Vorgang wiederholen
[*]	Empfängerauswahl beenden und Nachricht aufsprechen
[*]	Aufnahme der Nachricht beenden und zurück ins Hauptmenü
[2]	Aufnahme abhören
[5]	Aufnahme fortsetzen
[4]	Aufnahme verwerfen und Neuaufnahme starten
[8]	Status bestimmen (normal oder wichtig)
[#]	Aufnahme der Nachricht abbrechen und zurück ins Hauptmenü
[0]	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten

3.1.1.3 Beliebigen anderen Teilnehmer anrufen

Tastenfolge	**Funktion**
[7]	Menü „Verbinden“ aufrufen

Rufnummer des gewünschten Teilnehmers eingeben

[*]	Empfängerrufnummer eingeben und Eingabe mit Stern bestätigen
[#]	Gegebenenfalls Eingabe der Rufnummer löschen und neu eingeben
	oder vor der Rufnummerneingabe
[*]	Mit Vermittlungsplatz verbinden lassen
	oder
[#]	Vorgang abbrechen und zurück ins Hauptmenü

3.1.2 Das Standard-Menü im Kontroll-Modus

3.1.2.1 Einstellung der Mailbox-Optionen

Tastenfolge	Funktion
9	Menü „Einstellungen der Mailbox-Optionen“ aufrufen

Begrüßungsansage aufnehmen

Tastenfolge	Funktion
1	Aufnehmen einer Begrüßungsansage (danach Ausgabe der aktuellen Ansage)
5	Aufnahme der Begrüßungsansage starten (danach Aufsprechen der Ansage)
*	Aufnahme der Begrüßungsansage beenden
*	Aufnahme der Begrüßungsansage beenden und aktivieren
2	Aufnahme der Begrüßungsansage abhören
5	Aufnahme der Begrüßungsansage fortsetzen
4	Aufnahme verwerfen und Neuaufnahme starten
#	Aufnahme der Nachricht abbrechen und zurück ins Mailbox-Menü
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten
	Alternative Bedienungsoptionen (nach der Ausgabe der aktuellen Ansage)
*	Aktuelle Begrüßungsansage so belassen und zurück ins Mailbox-Menü
#	Aktuelle Begrüßungsansage löschen und zurück ins Mailbox-Menü

Den eigenen Namen aufnehmen

2	Aufnehmen des eigenen Namens (danach Ausgabe der aktuellen Namensansage)
5	Aufnahme der Namensansage starten (danach Aufsprechen der Ansage
*	Aufnahme der Namensansage stoppen
*	Namensansage beenden und aktivieren
2	Aufnahme der Namensansage abhören
5	Aufnahme der Namensansage fortsetzen
4	Aufnahme Namensansage verwerfen und Neuaufnahme starten

#	Aufnahme der Namensansage abbrechen und zurück ins Mailbox-Menü
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten
	Alternative Bedienungsoptionen (nach der Ausgabe der aktuellen Ansage)
*	Aktuelle Namensansage so belassen und zurück ins Mailbox-Menü

Weitere Funktionen bei den Mailbox-Optionen

9	Wechsel in das erweiterte Menü
0	Ausführliche Ansagen zu den Mailbox-Optionen anfordern
#	Vorgang abbrechen und zurück ins Hauptmenü

3.1.3 Einstellungen im erweiterten Menü

3.1.3.1 Nachrichten-Optionen

Tastenfolge	Funktion
8	Menü „Einstellungen der Nachrichten-Optionen“ aufrufen

Einrichten der Benachrichtigungs-Funktion

Tastenfolge	Funktion
1	Auswahl des Handys, an das die Benachrichtigung gehen soll
	Rufnummer eingeben
*	Rufnummer bestätigen und zurück ins Menü „Nachrichten-Optionen“
#	Vorgang abbrechen und zurück ins Menü „Nachrichten-Optionen“
2	Aktivierung der Benachrichtigung
1	Benachrichtigung für eingehende Sprach-Nachrichten aktivieren
2	Benachrichtigung für eingehende Fax-Nachrichten aktivieren
3	Benachrichtigung für eingehende E-Mails aktivieren

	#	Vorgang abbrechen und zurück ins Menü „Nachrichten-Optionen“
	0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten
3		Definition weiterer Nachrichten-Optionen
	1	Sortierreihenfolge der Ausgabe von system- auf benutzerdefiniert umschalten
	2	Filterung für die Ausgabe von system- auf benutzerdefiniert umschalten
	3	Attribut „dringend“ für eingehende Nachrichten zulassen
	4	Attribut „vertraulich“ für eingehende Nachrichten zulassen
	#	Vorgang abbrechen und zurück ins Menü „Nachrichten-Optionen“
	0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten
		Alternative Funktionen im Menü „Nachrichten-Optionen“
0		Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten
#		Vorgang abbrechen und zurück ins Hauptmenü

3.1.3.2 Definition der Mailbox-Optionen im erweiterten Menü

Übersicht der Funktionen im Menü Mailbox-Optionen

Tastenfolge		Funktion
9		Menü „Einstellungen der Mailbox-Optionen“ aufrufen
	1	Wechsel in das Menü „Begrüßungsansagen“
	2	Wechsel in das Menü „eigenen Namen aufsprechen“
	3	Wechsel in das Menü „Vertrauensnummer definieren“
	4	Wechsel in das Menü „Sprache der Menü-Führung auswählen“
	5	Menü „PIN-Nummer ändern“ aufrufen
	9	Umschalten in den Standard-Modus
	0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten
	#	Rückkehr vom Menü „Mailbox-Optionen“ ins Hauptmenü

Begrüßungsansagen aufnehmen

Tastenfolge	Funktion
9	Menü „Einstellungen der Mailbox-Optionen“ aufrufen
1	Wechsel in das Menü „Begrüßungsansagen“

Tastenfolge	Funktion
1	Wechsel in das Menü „Begrüßungsansagen aufnehmen“
	Wahl des Speicherplatzes für die Begrüßungsansage (1…9) Daraufhin erfolgt die Ausgabe der Ansage die dort gespeichert ist
5	Neuen Begrüßungstext aufnehmen
*	Aufnahme der Begrüßungsansage beenden
*	Aufnahme der Begrüßungsansage beenden zum Aktivieren zurück ins Menü „Begrüßungsansagen“
2	Aufnahme der Begrüßungsansage abhören
5	Aufnahme der Begrüßungsansage fortsetzen
4	Aufnahme verwerfen und Neuaufnahme starten
#	Aufnahme der Nachricht abbrechen und zurück ins Mailbox-Menü
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten
	Alternative Bedienungsoptionen (nach der Ausgabe der aktuellen Ansage)
*	Aktuelle Begrüßungsansage so belassen und zurück ins Mailbox-Menü
#	Aktuelle Begrüßungsansage löschen und zurück ins Mailbox-Menü
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten
	Alternative Funktionen vor Eingabe des Speicherplatzes
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten
#	Vorgang abbrechen und zurück ins Menü „Begrüßungsansage aufnehmen“

Aktivierung der Begrüßungsansage

Tastenfolge	Funktion
9	Menü „Einstellungen der Mailbox-Optionen“ aufrufen
1	Wechsel in das Menü „Begrüßungsansagen“

Auswahl der Begrüßungsansage

Tastenfolge	Funktion
2	Wechsel in das Menü „Begrüßungsansagen aktivieren“
	Wahl des Speicherplatzes für die Begrüßungsansage (1…9) Die Ausgabe der Ansage die dort gespeichert ist erfolgt.
1	Als Begrüßungsansage für interne Anrufe benutzen und zurück in das Menü „Begrüßungsansagen aktivieren“ für die Definition der Ansage bei externen Anrufen.
2	Als Begrüßungsansage für externe Anrufe benutzen und zurück in das Menü „Begrüßungsansagen aktivieren“ für die Definition der Ansage bei internen Anrufen.
3	Als Begrüßungsansage für interne und externe Anrufe benutzen
#	Vorgang abbrechen und zurück zur Auswahl der Begrüßungsansage
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten
	Alternative Funktionen vor Eingabe des Speicherplatzes
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten
#	Vorgang abbrechen und zurück ins Menü „Begrüßungsansagen“

Alternative Funktionen im Menü Begrüßungsansagen

3	Umschaltung Anrufbeantworter-/Infobox-Modus
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten
#	Vorgang abbrechen und zurück ins Menü „Mailbox-Optionen“

Eigenen Namen aufsprechen

Tastenfolge	Funktion
9	Menü „Einstellungen der Mailbox-Optionen“ aufrufen
2	Wechsel in das Menü „eigenen Namen aufsprechen“
	Alle weiteren Abläufe sind identisch mit den ab Seite 64 beschriebenen

Vertrauensnummern definieren

Tastenfolge	Funktion
9	Menü „Einstellungen der Mailbox-Optionen“ aufrufen
3	Wechsel in das Menü „Vertrauensnummer definieren“

Tastenfolge	Funktion
	Wahl des Speicherplatzes für die Vertrauensnummer (1…3) Daraufhin erfolgt die Ausgabe der Vertrauensnummer die dort gespeichert ist
	Eingabe der neuen Vertrauensnummer für diesen Speicherplatz
*	Eingabe der Vertrauensnummer auf dem gewählten Speicherplatz beenden
#	Vertrauensnummer auf dem gewählten Speicherplatz korrigieren
	oder, statt einer Nummerneingabe
#	Vorgang abbrechen und zurück ins Menü „Vertrauensnummer definieren“
	oder
*	Auswahl einer Vertrauensnummer aus der MRS-Datenbank für diesen Speicherplatz, wenn dort vorhanden
1	Übernahme der Rufnummer aus dem Datenbankfeld „Geschäftsanschluss“
2	Übernahme der Rufnummer aus dem Datenbankfeld „Mobile“ (Handy-Nummer)
3	Übernahme der Rufnummer aus dem Datenbankfeld „Privatanschluss“
4	Übernahme der Rufnummer von der aus gerade angerufen wird

#	Vorgang abbrechen und zurück ins Menü „Vertrauensnummer definieren“
*	Vertrauensnummer auf dem gewählten Speicherplatz löschen
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten

Alternative zur Eingabe des Speicherplatzes für die Vertrauens-Nummer

#	Vorgang abbrechen und zurück ins Menü „Mailbox-Optionen“
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten

Sprache der Bedienerführung auswählen

Tastenfolge	Funktion
9	Menü „Einstellungen der Mailbox-Optionen“ aufrufen
4	Wechsel in das Menü „Sprache der Menü-Führung auswählen“. Die zur Verfügung stehenden Sprachen und mit welcher Kennziffer sie ausgewählt werden können erfahren Sie über die nun folgenden Ansagen.
	Kennziffer für die gewünschte Sprache eingeben (1…N)
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten
#	Diesen Vorgang unter Beibehaltung der eingestellten Ansage-Sprache abbrechen und zurück ins Menü „Mailbox-Optionen“

PIN-Nummer ändern

Tastenfolge	Funktion
9	Menü „Einstellungen der Mailbox-Optionen“ aufrufen
5	Menü „PIN-Nummer ändern“§ aufrufen
	Je nach Stellenvorgabe neue PIN-Nummer eingeben
*	Eingabe der neuen PIN-Nummer beenden

#	Eingabe der neuen PIN-Nummer für eine Korrektur abbrechen und zurück ins Menü „Mailbox-Optionen“
	Zur Bestätigung neue PIN-Nummer nochmals eingeben
*	Eingabe der PIN-Nummer beenden und zurück ins Menü „Mailbox-Optionen“
#	Eingabe der neuen PIN-Nummer für eine Korrektur abbrechen und zurück ins Menü „Mailbox-Optionen“

3.1.4 Das extended Menü

im extended Menü, die dann vom Systemadministrator freigeschaltet werden können, wenn Benutzern kein Client (GUI) zur Verfügung steht, erhalten diese zusätzliche Einstellmöglichkeiten zu den Mailbox-Optionen (neben denen, die bereits im erweiterten Menü möglich sind), wenn Sie in das erweiterte Menü umschalten. Hierbei handelt es sich um detailliertere Einstellungsfunktionen zur Aktivierung bei den Begrüßungsansagen.

Tastenfolge	**Funktion**
9	Menü „Einstellungen der Mailbox-Optionen“ aufrufen
1	Wechsel in das Menü „Begrüßungsansagen“
2	Wechsel in das Menü „Begrüßungsansagen aktivieren“

3.1.4.1 Einstellungen im Menü „Begrüßungsansagen aktivieren“ (Überblick)

Tastenfolge	**Funktion**
1	Definition der Begrüßungsansagen für den Tagesbetrieb
2	Definition der Begrüßungsansagen für den Nacht-Betrieb
3	Definition der Zeiteinstellungen
4	Prüfung der Einstellungen
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten
#	Vorgang abbrechen und zurück ins Menü „extended Einstellungen“

3.1.4.2 Beschreibung der zusätzlichen Einstellungen im extended Menü

Definitionen für die Begrüßungsansagen während der Betriebszeiten

Tastenfolge	Funktion
1	Definition der Begrüßungsansagen für den Tagesbetrieb
1	Definition der Begrüßungsansagen separat für interne und externe Anrufe
	Auswahl der Begrüßungsansage für interne Anrufe (1…9). Anschließend wird Ihnen die ausgewählte Ansage vorgespielt.
1	Mailbox auf Info-Modus einstellen (nur Ansage wiedergeben)
3	Mailbox auf Beantwortungsmodus einstellen (es kann eine Nachricht hinterlassen werden)
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten
#	Vorgang abbrechen und zur Auswahl der Begrüßungsansage zurückkehren
	anschließend
1	Einstellung, dass die Ansage durch irgend eine Eingabe nicht unterbrochen werden kann
3	Einstellung, dass die Ansage unterbrochen werden kann
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten
#	Vorgang abbrechen und zur Auswahl der Begrüßungsansage zurückkehren
	anschließend
	Auswahl der Begrüßungsansage für externe Anrufe (1…9). Anschließend wird Ihnen die ausgewählte Ansage vorgespielt.
1	Mailbox auf Info-Modus einstellen (nur Ansage wiedergeben)
3	Mailbox auf Beantwortungsmodus einstellen (es kann eine Nachricht hinterlassen werden)
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten
#	Vorgang abbrechen und zur Auswahl der Begrüßungsansage zurückkehren
	anschließend
1	Einstellung, dass die Ansage durch irgend eine Eingabe nicht unterbrochen werden kann
3	Einstellung, dass die Ansage unterbrochen werden kann
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten

#	Vorgang abbrechen und zur Auswahl der Begrüßungsansage zurückkehren
	alternativ zur Auswahl der Begrüßungsansage für interne und externe Anrufe
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten
#	Vorgang abbrechen und zurück ins Menü „Definition der Einstellungen für den Tages/Nacht-Betrieb“
	wenn die Begrüßungsansage für interne und externe gleich sein soll
3	Definition der gleichen Begrüßungsansage für interne und externe Anrufe
	Auswahl der Begrüßungsansage (1…9). Anschließend wird Ihnen die ausgewählte Ansage vorgespielt.
1	Mailbox auf Info-Modus einstellen (nur Ansage wiedergeben)
3	Mailbox auf Beantwortungsmodus einstellen (es kann eine Nachricht hinterlassen werden)
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten
#	Vorgang abbrechen und zur Auswahl der Begrüßungsansage zurückkehren
	anschließend
1	Einstellung, dass die Ansage durch irgend einen Eingabe nicht unterbrochen werden kann
3	Einstellung, dass die Ansage unterbrochen werden kann
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten
#	Vorgang abbrechen und zur Auswahl der Begrüßungsansage zurückkehren

Definitionen für die Begrüßungsansagen außerhalb der Betriebszeiten

Tastenfolge	Funktion
2	Definition der Begrüßungsansagen für den Tagesbetrieb
1	Definition der Begrüßungsansagen separat für interne und externe Anrufe
	Auswahl der Begrüßungsansage für interne Anrufe (1…9). Anschließend wird Ihnen die ausgewählte Ansage vorgespielt.
1	Mailbox auf Info-Modus einstellen (nur Ansage wiedergeben)
3	Mailbox auf Beantwortungsmodus einstellen (es kann eine Nachricht hinterlassen werden)

0 Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten

Vorgang abbrechen und zur Auswahl der Begrüßungsansage zurückkehren

anschließend

1 Einstellung, dass die Ansage durch irgend eine Eingabe nicht unterbrochen werden kann

3 Einstellung, dass die Ansage unterbrochen werden kann

0 Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten

Vorgang abbrechen und zur Auswahl der Begrüßungsansage zurückkehren

anschließend

Auswahl der Begrüßungsansage für externe Anrufe (1…9). Anschließend wird Ihnen die ausgewählte Ansage vorgespielt.

1 Mailbox auf Info-Modus einstellen (nur Ansage wiedergeben)

3 Mailbox auf Beantwortungsmodus einstellen (es kann eine Nachricht hinterlassen werden)

0 Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten

Vorgang abbrechen und zur Auswahl der Begrüßungsansage zurückkehren

anschließend

1 Einstellung, dass die Ansage durch irgend eine Eingabe nicht unterbrochen werden kann

3 Einstellung, dass die Ansage unterbrochen werden kann

0 Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten

Vorgang abbrechen und zur Auswahl der Begrüßungsansage zurückkehren

alternativ zur Auswahl der Begrüßungsansage für interne und externe Anrufe

0 Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten

Vorgang abbrechen und zurück ins Menü „Definition der Einstellungen für den Tages/Nacht-Betrieb“

wenn die Begrüßungsansage für interne und externe gleich sein soll

3 Definition der gleichen Begrüßungsansage für interne und externe Anrufe

Auswahl der Begrüßungsansage (1…9). Anschließend wird Ihnen die ausgewählte Ansage vorgespielt.

1 Mailbox auf Info-Modus einstellen (nur Ansage wiedergeben)

3	Mailbox auf Beantwortungsmodus einstellen (es kann eine Nachricht hinterlassen werden)
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten
#	Vorgang abbrechen und zur Auswahl der Begrüßungsansage zurückkehren
	daran anschließend
1	Einstellung, dass die Ansage durch irgend einen Eingabe nicht unterbrochen werden kann
3	Einstellung, dass die Ansage unterbrochen werden kann
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten
#	Vorgang abbrechen und zur Auswahl der Begrüßungsansage zurückkehren

Zeitdefinitionen einstellen (Gültigkeitsbereich für den Tages- und Nacht-Betrieb)

Tastenfolge	Funktion
3	Definition der Zeiten, wann die oben festgelegten Ansagen wirksam werden. Jetzt werden zuerst die aktuell eingestellten Zeiten per Ansage ausgegeben.
1	Startzeit für den Tagesbetrieb bestimmen
	Eingabe der Startzeit für den Tagesbetrieb (Format der Eingabe: **ssmm**. Beispiel: für die Startzeit morgens halb acht ist folgende Eingabe nötig: 0730). Anschließend erfolgt die Rückkehr in das Menü „Definition der Einstellungen für den Tages/ Nacht-Betrieb“.
3	Startzeit für den Nacht-Betrieb bestimmen
	Eingabe der Startzeit für den Nacht-Betrieb (Format der Eingabe: **ssmm**. Beispiel: für die Startzeit nachmittags halb sieben ist folgende Eingabe nötig: 1830). Daran anschließend erfolgt die Rückkehr in das Menü „Definition der Einstellungen für den Tages/Nacht-Betrieb“.
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten
#	Vorgang abbrechen und zurück ins Menü „Definition der Einstellungen für den Tages/Nacht-Betrieb“

Einstellungen prüfen

Tastenfolge	Funktion
4	Verzweigen in das Menü „Tages/Nacht-Definitionen ausgeben“
1	Einstellungen der Tagesdefinitionen ausgeben. Danach werden Ihnen der Reihe nach folgende Einstellungen ausgegeben: 1. Eingestellte Begrüßungsansage im Tagesbetrieb für interne Anrufe 2. Ob diese Ansage unterbrechbar ist oder nicht 3. Eingestellte Begrüßungsansage im Tagesbetrieb für externe Anrufe 4. Ob diese Ansage unterbrechbar ist oder nicht Daran anschließend erfolgt die Rückkehr in das Menü „Auswahl der Begrüßungsansagen für interne und externe Anrufe“ um gegebenfalls dort die Einstellungen zu ändern.
2	Einstellungen der Nacht-Definitionen ausgeben. Danach werden Ihnen der Reihe nach folgende Einstellungen ausgegeben: 1. Eingestellte Begrüßungsansage im Nacht-Betrieb für interne Anrufe 2. Ob diese Ansage unterbrechbar ist oder nicht 3. Eingestellte Begrüßungsansage im Nacht-Betrieb für externe Anrufe 4. Ob diese Ansage unterbrechbar ist oder nicht Daran anschließend erfolgt die Rückkehr in das Menü „Auswahl der Begrüßungsansagen für interne und externe Anrufe“ um gegebenfalls dort die Einstellungen zu ändern.
3	Einstellungen zu den Startzeiten für Tages/Nacht-Betrieb ausgeben. Jetzt wird Ihnen zuerst die Zeit für den Start der Tageseinstellungen ausgegeben und danach die für den Nacht-Betrieb. Anschließend erfolgt die Rückkehr ins Menü „Definition der Einstellungen für den Tages/Nacht-Betrieb“
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten
#	Vorgang abbrechen und zurück ins Menü „Definition der Einstellungen für den Tages/Nacht-Betrieb“

3.2 Anrufbeantwortermodus

Der Anrufbeantwortermodus bezeichnet eine Zugangsart, bei der nach der Einwahl mittels einer speziellen Zugangskennziffer auf eine fremde Mailbox zugegriffen werden kann. Dabei sind zwei Betriebsarten, je nach Einstellung des Mailboxinhabers möglich:

1. Der Anrufbeantwortermodus, der das hinterlassen einer Nachricht erlaubt und
2. der Infobox-Modus, der nur das abhören einer Ansage zulässt.

Nach der Einwahl mit der entsprechenden Service-Kennziffer (es folgt dann die Ansage: Nachrichten-Assistent von?“) haben Sie, wenn sich die Mailbox in der Betriebsart „Anrufbeantwortermodus“ befindet, folgende Bedienungsmöglichkeiten:

Tastenfolge	Funktion
	Wahl der Mailboxnummer des gewünschten Teilnehmers
*	Eingabe der Mailboxnummer beenden. Danach wird Ihnen die Begrüßungsansage dieser Mailbox eingespielt.
	Alternativ zum Beenden der Nummern-Eingabe
#	Vorgang für eine Korrektur der Mailboxnummer abbrechen und zurück zur Auswahl der Mailbox
*	Statt der Wahl der Mailboxnummer kann durch Drücken der Stern-Taste von hier aus direkt in das Hauptmenü des Kontroll-Modus für die eigene Mailbox gewechselt werden.
	Nach der Wiedergabe der Begrüßungsansage
5	Aufnahme einer Nachricht für diese Mailbox
*	Aufnahme beenden (Pause)
2	Aufnahme abhören. Es folgt die Ausgabe Ihrer Nachricht.
5	Aufnahme fortsetzen
4	Aufnahme verwerfen und Neuaufnahme starten
#	Aufnahme einer Antwort abbrechen und zurück zur Auswahl der Mailbox
8	Status bestimmen (normal oder wichtig)
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten
*	Aufnahme versenden
7	Verbindung zu einem beliebigen Teilnehmer herstellen
1	Mit der Vermittlung verbinden lassen

2	Mit dem Vertreter verbinden lassen
3	Mit dem Handy des Mailboxinhabers verbinden lassen
#	Vorgang abbrechen und in das Menü nach Wiedergabe der Begrüßungsansage zurückkehren.
*	Zum Kontroll-Modus der eigenen Mailbox wechseln
#	Vorgang abbrechen und zurück zur Auswahl der fremden Mailbox

Nach der Einwahl mit der entsprechenden Service-Kennziffer (es folgt dann die Ansage: Nachrichten-Assistent von?“) haben Sie, wenn sich die Mailbox in der Betriebsart „Infobox“ befindet, folgende Bedienungsmöglichkeiten:

Tastenfolge	**Funktion**
	Wahl der Mailboxnummer des gewünschten Teilnehmers
*	Eingabe der Mailboxnummer beenden. Danach wird Ihnen die Infobox-Ansage dieser Mailbox eingespielt. Ist das Ende der Ansage erreicht, wird die Verbindung zu dieser fremden Mailbox automatisch getrennt.
	Während der Wiedergabe der Infobox-Ansage
*	Statt der Wahl der Mailboxnummer kann durch Drücken der Stern-Taste von hier aus direkt in das Hauptmenü des Kontroll-Modus für die eigene Mailbox gewechselt werden.
*	Statt der Wahl der Mailboxnummer kann durch Drücken der Stern-Taste von hier aus direkt in das Hauptmenü des Kontroll-Modus für die eigene Mailbox gewechselt werden.

3.3 Weiterleitungsmodus

Haben Sie Ihr Telefon auf die eigene Mailbox umgeleitet, dann wird ein Anrufer automatisch, also ohne eine spezielle Zugangskennziffer, auf Ihre Mailbox landen. Dort hätte er, je nach Einstellung der Betriebsart (Anrufbeantworter- oder Infobox-Modus) folgende Bedienungsmöglichkeiten.

3.3.1 Im Anrufbeantwortermodus

Tastenfolge	Funktion
	Während der Wiedergabe der Begrüßungsansage
*	Abbruch der Begrüßungsansage und direkter Wechsel in das Hauptmenü des Kontroll-Modus für die eigene Mailbox
	Nach der Wiedergabe der Begrüßungsansage
	Sofortiges aufsprechen einer Nachricht auf die Mailbox
*	Aufnahme beenden (Pause)
2	Aufnahme abhören. Es folgt die Ausgabe Ihrer Nachricht.
5	Aufnahme fortsetzen
4	Aufnahme verwerfen und Neuaufnahme starten
#	Aufnahme einer Antwort abbrechen und Verbindung trennen
8	Status bestimmen (normal oder wichtig)
0	Ausführliche Hilfeansagen zu diesem Menü einschalten
*	Aufnahme versenden und Verbindung trennen

3.3.2 Im Infobox-Modus

Tastenfolge	Funktion
	Während der Wiedergabe der Begrüßungsansage
*	Abbruch der Begrüßungsansage und direkter Wechsel in das Hauptmenü des Kontroll-Modus für die eigene Mailbox
	Nach der Wiedergabe der Begrüßungsansage wird die Verbindung automatisch getrennt

3.4 Express-Modus

Der Express-Modus kann nur von vorher definierten Vertrauensnummern aus erreicht werden und bietet einen besonders einfachen Zugriff auf die eigene Mailbox. Der einfache Zugriff bedeutet hier, das nach einem Anruf dieser Service-Kontrollziffer sofort automatisch die Nachrichtenwiedergabe (zuerst der Nachrichtenkopf (Header) dann die eigentliche Nachricht (Body)) gestartet wird.

Zur Bedienung ist das Betätigen irgendeiner beliebigen [X] Wahl-Taste vorgesehen.

In diesem Modus stehen nur zwei Befehle zur Verfügung:

Tastenfolge	**Funktion**
	Während der Wiedergabe der Nachricht (Header und Body)
[X]	Abbruch der laufende Wiedergabe und Sprung zur nächsten Nachricht (beliebige Wahl-Taste betätigen)
[X] [X]	Direktverbindung zum Absender der aktuell wiedergegebenen Nachricht herstellen (beliebige Wahl-Taste zweimal kurz hintereinander drücken). Das Zeitfenster in dem das zweimalige Tastendrücken als ein einzelner Befehl interpretiert wird hat eine Dauer von 1000 ms (Default-Wert nach der Installation) und kann, wenn erforderlich, über die Konfiguration verändert werden

4 Die Konfiguration von ERGO

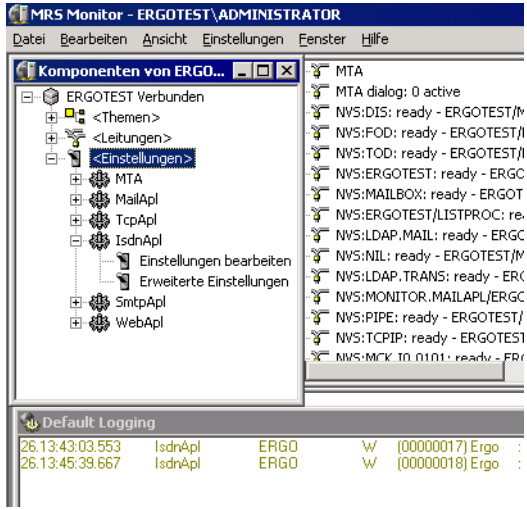
4.1 Allgemeines

Die Standard-Vorgaben zur Konfiguration, die Definition der Service-Zugangs-Nummern werden, wie im Kapitel „Installation von ERGO“ beschrieben, bereits im Setup eingegeben. Dazu ist es erforderlich, dass für den Redirected-Betrieb (es stehen nicht genug Rufnummern für alle Benutzer zur Verfügung) drei Rufnummern für ERGO reserviert werden (eine für den Kontroll-Modus, eine für den Anrufbeantwortermodus und eine für den Express-Modus). Sind Durchwahlbereiche definiert muss nur für den Express-Modus eine separate Rufnummer bereitgehalten werden.

Da schon bei der Installation alle Parameter mit sinnvollen Werten vorbelegt sind, kann es bei einer nachträglichen Konfiguration nur um ein Fein-Tuning gehen. Dieses wird dann über die entsprechenden Einstellungsfenster des ERGO-Skripts vorgenommen.

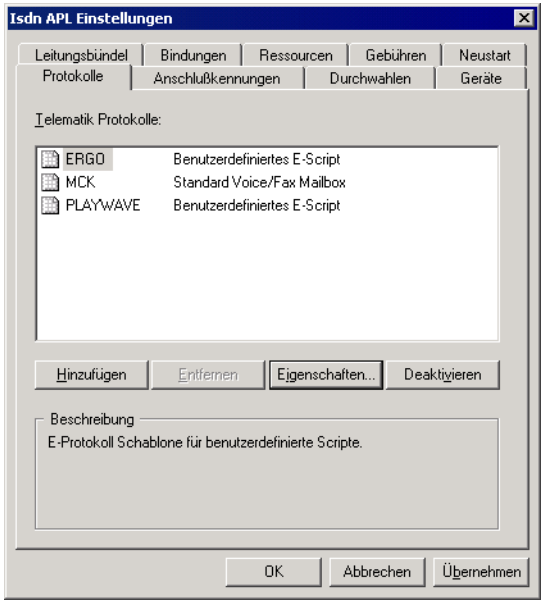
Das ERGO-Skript läuft als Protokoll immer im Kontext einer Telematik-APL. Deswegen erreicht man die ERGO-Konfigurationsseiten durch Öffnen eines der Einstellungsdialoge dieser APLs (zum Beispiel die IsdnApl oder die DlgApl usw.).

Für diese administrativen Einstellungen ist es erforderlich erst den MRS-Monitor zu starten. Danach wird im Monitor-Fenster “Komponenten von …“ in den Pfad **<Einstellungen>** und weiter zum Beispiel in das Verzeichnis **IsdnApl** verzweigt. Dort kann durch einen Doppelklick auf **Erweiterte Einstellungen** das Einstellungsfenster für die entsprechende APL geöffnet werden.

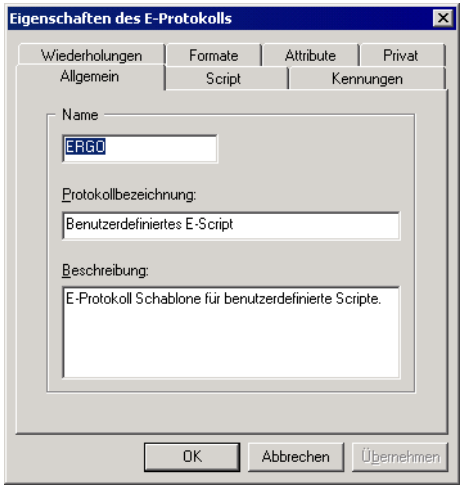


In dem sich nun öffnenden Fenster „IsdnApl Einstellungen“ wählt man über die Registerkarte „Protokolle“ den Einstellungsdialog für die Telematik Protokolle aus. Im Fenster sollte das ERGO-Skript in der Liste der vorhandenen Protokolle bereits mit aufgenommen sein. Fehlt es, lässt es sich leicht durch Betätigen der

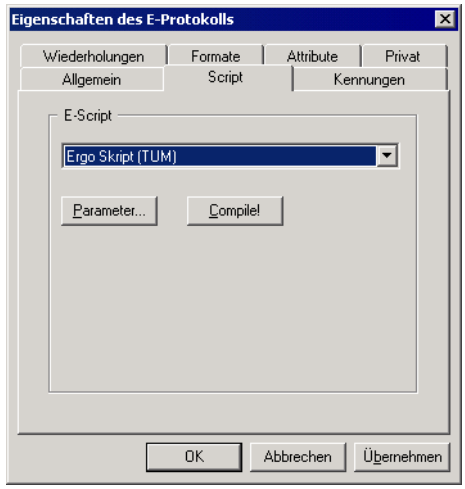
Schaltfläche **Hinzufügen** und Auswahl von „ERGO-Scrip (TUM)“ aus der danach gezeigten Liste, nachträglich einbinden.



Ist das ERGO-Script in die Liste der Telematik-Protokolle aufgenommen, gelangt man, nachdem der Eintrag ERGO durch Anklicken markiert ist, durch das Betätigen der Schaltfläche **Eigenschaften** zu den Einstellungsseiten für die E-Protokolle.



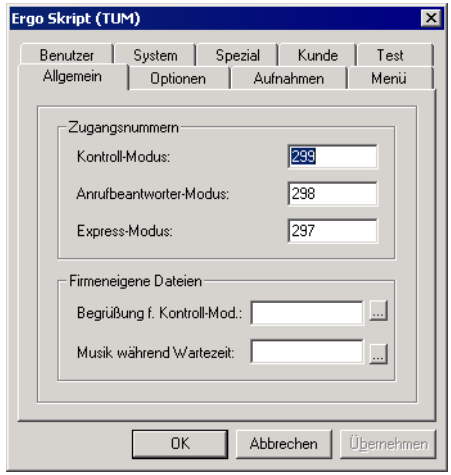
Das sich nun öffnende Dialogfenster zeigt zur Information auf der Einstellungsseite **Allgemein** den Namen, die Protokollbezeichnung und eine kurze Beschreibung des Protokolls an. Hier wird nun auf die Registerkarte **Script** gewechselt.



In diesem Dialog-Fenster wählt man zunächst im Kombinationsfeld „Ergo Skript (TUM)“ aus und gelangt über die Schaltfläche **Parameter...** zu den Konfigurationsseiten von ERGO.

4.2 Die Konfigurationsseiten von ERGO

4.2.1 Allgemein

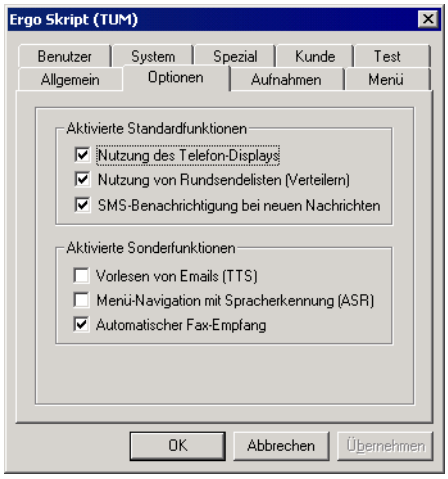


Auf der ersten Registerkarte lassen sich im Feld „Zugangsnummern“ die Zugangskennziffern, die bereits im Setup automatisch zugewiesen wurden, für die einzelnen Modi editieren, falls Änderungen erforderlich sein sollten. Das Setup weist automatisch die ersten drei fortlaufenden Nummern der definierten Durchwahlbereiche als Access-Nummern für ERGO zu. Prinzipiell ist eine Festlegung der Rufnummern für den Kontroll- und Anrufbeantwortermodus nur dann explizit erforderlich, wenn beide aus Mangel an zur Verfügung stehenden Rufnummern über jeweils separate Rufnummern angesprochen werden müssen (also per Redirected Numbers, das heißt, die Teilnehmer verfügen nicht zusätzlich über eine Mailbox-Rufnummer). Bei Vorhandensein von Durchwahlbereichen kann die Eingabe entfallen, da jeder Benutzer hier eine separate Rufnummer für seine Mailbox hat.

Unter „Firmeneigene Dateien“ kann unter „Begrüßung für den Kontroll-Modus“ eine andere Begrüßungsansage an Stelle der standardmäßig vorgegebenen eingerichtet werden. Über ein Dateiauswahlfenster muss dazu aus dem Pfad *<MRS-Installationspfad>\res\ergo\<Sprachberzeichnis>* die entsprechende Datei zur Einbindung ausgewählt werden.

Da in TUM-Umgebungen (TUM = True Unified Messaging), je nach Systembelastung, die Antwortzeit auf Speicherabfragen etwas länger ausfallen kann, wird bei Wartezeiten Musik eingeblendet. Damit soll dem Benutzer signalisiert werden, dass er noch mit dem System verbunden ist und seine Eingaben abarbeitet. In gleicher Weise, wie unter „Begrüßung für den Kontroll-Modus“, kann diese Warte-Melodie unter „Musik während der Wartezeit“ ausgetauscht werden.

4.2.2 Optionen



Auf der Seite **Optionen** lassen sich einige Funktionen generell deaktivieren, falls sie nicht benötigt werden oder nicht zur Anwendung kommen sollen, beziehungsweise einschalten wenn zusätzliche Features installiert werden. Die Funktionen werden durch Setzen oder Löschen der entsprechenden Kontrollkästchen verwaltet. Nach der Installation sind bereits alle Standard-Funktionen sowie diejenigen Sonderfunktionen die

dabei mit installiert wurden voreingestellt. Im Einzelnen lassen sich folgende Funktionen aktivieren/deaktivieren:

Im Feld „Aktiviere Standardfunktionen“

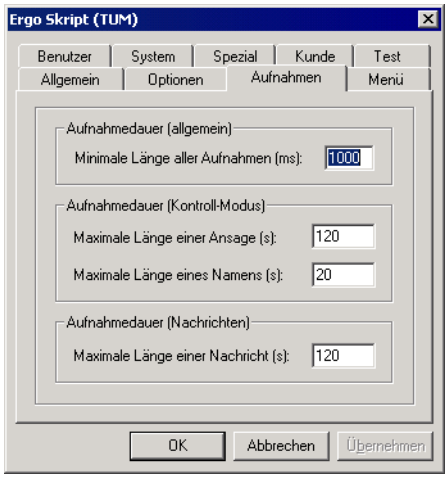
- Nutzung des Telefon-Displays: Festlegung, ob Texte auf die Displays der angeschlossenen Telefone gesendet werden sollen. Diese Funktion sollte bei der Verwendung einer Telefonanlage, die eine Anzeige nicht unterstützt deaktiviert sein.
- Nutzung von Rundsendelisten: Hierüber lässt sich festlegen, ob es den Benutzern generell erlaubt sein soll Nachrichten über Rundsendelisten (Verteiler) zu übermitteln. Ist das Kontrollkästchen gesetzt, wird jede Adress daraufhin untersucht, ob sich dahinter eine persönliche oder globale Rundsendliste verbirgt. Ist dies der Fall, dann wird die Nachricht analle in dieser Liste vorhandenen Teilnehmer gesendet.
- SMS-Benachrichtigung bei neuen Nachrichten: Hier kann ebenfalls für alle Teilnehmer verhindert werden, dass Benachrichtungen (Notifications) über neu eingehende Nachrichten per SMS an Mobil-Telefone gesendet werden. Ist die Funktion durch Setzen eines Häkchens freigegeben, dann können die Benutzer ihre Mailboxen so einstellen, dass sie über den Eingang bestimmter Nachrichten per SMS benachrichtigt werden (durch das ERGO-Menü „Einrichten der Benachrichtigungs-Funktionen“ oder mit Hilfe des Web-Admins).

Im Feld „Aktiviere Sonderfunktionen“

- Vorlesen von E-Mails (Text-to-Speech, TTS): Damit wird für alle Benutzer die Funktion, dass E-Mails bei der Nachrichten-Abfrage mittels eines Sprachkonverters vorgelesen werden können, aktiviert oder deaktiviert.

  Anmerkung: Das Vorlesen lassen von E-Mails bedingt, dass zum Standard MSR-Lieferumfang zusätzlich eine Lizenz für den Sprach-Konverter und eine für die Freischaltung im MRS-System erworben wurde. Der Sprach-Konverter stammt von einem Drittanbieter (Elan), kann aber direkt über Cycos bezogen werden.
- Menü-Navigation durch Spracherkennung (ASR): Für die zukünftige Implementierung der Menü-Bedienung durch Spracheingabe. Dieses Feature schaltet die Menü-Bedienung durch Spracheingabe für alle Benutzer ein oder aus. Dabei werden die Funktionen statt durch Drücken einer Taste (DTMF-Befehl), durch Artikulieren des gewünschten Befehls ausgelöst.
- Automatischer Fax-Empfang: Mit Hilfe dieses Kontrollkästchens kann der automatische Empfang von Fax-Nachrichten unterdrückt werden (Kontrollkästchen nicht gesetzt). Ansonsten wird, bei einem Anruf von einem Faxgerät, an die Mailbox (beziehungsweise das Telefon), nach der Erkennung des Faxtones automatisch auf Faxempfang geschaltet und die Fax-Nachricht in der Mailbox des Benutzers abgelegt.

4.2.3 Aufnahmen



Im Feld „Aufnahmedauer (allgemein)“ wird definiert, wie lang eine beliebige Aufnahme (Begrüßungsansage, Namensansage oder Nachricht) mindestens sein muss. Alle Aufnahmen, die kürzer als die hier Vorgegebene Zeit sind, werden automatisch verworfen. Damit kann verhindert werden, das kurze Fremdgeräusche bereits als Nachricht oder Ansage gespeichert werden. Der Einstellbereich liegt zwischen 500 ms und 2000 ms, der bei der Installation vorgegebene Wert beträgt 1000 ms.

Das Feld „Aufnahmedauer (Kontroll-Modus)“ dient zur Bestimmung der maximal zulässigen Länge für Begrüßungs- und Namensansagen. In die betreffenden Eingabezeilen für beide Ansagen ist die Zeit in Sekunden einzusetzen, die dafür zur Verfügung stehen soll.

Anmerkung: Sollten die Ansagen länger dauern als vorgegeben, dann werden sie nach Ablauf der Aufnahmezeit abgeschnitten.

- Für Ansagen beträgt der Einstellbereich zwischen 1 s und 999 s. Der bei der Installation vorgegebene Wert beträgt 120 s. Sollte hier für die Ansage eine Zeitspanne eingegeben werden, die kleiner ist als 15 Sekunden, so wird dieser Wert verworfen und automatisch durch den Default-Wert (120 s) ersetzt. Die 15 Sekunden kommen daher, da 15 s vor dem Ende der zur Verfügung stehenden Aufnahmezeit ein Signalton eingespielt wird, der darauf hinweist, dass die Aufnahmezeit sich dem Ende nähert.
- Für Namensansagen gilt das Gleiche wie für die Begrüßungsansagen nur das hier der Default-Wert 20 s beträgt.

Im Bereich „Aufnahmedauer (Nachrichten)“ wird die maximal zulässige Zeit für eine Nachrichtenaufnahme definiert.

- Für die maximale Aufnahmedauer einer Nachricht liegt der Einstellbereich zwischen 1 s und 999 s. Der durch die Installation vorgegebene Wert beträgt 120 s. Ansonsten gilt auch für die Aufnahme von Nachrichten das zu den Ansagen ausgeführte.

4.2.4 Menü

Auf dieser Registerkarte wird das Zeitverhalten während der Menüführung eingestellt. Zusätzlich kann hier das Zeitintervall angepasst werden im dem die beiden DTMF-Eingaben zu erfolgen haben, die zur Signalisierung dienen, dass der Absender direkt angerufen werden soll. Siehe dazu auch „Zugriff auf die eigene Mailbox im Express-Modus“ auf Seite 56. Weiterhin kann die Funktionsbelegung der Stern- (*) und Raute-Taste (#) getauscht werden (diese Möglichkeit ist vorgesehen worden, um flexibel auf einen disbezüglichen Kundenwunsch eingehen zu können).

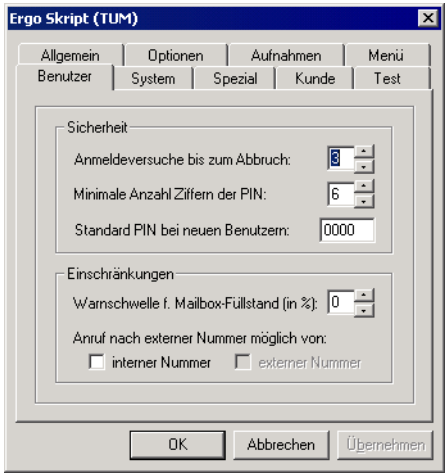
Folgende Parameter sind einstellbar:

- Pause (in Sekunden) zwischen dem kurzen beziehungsweise den langen Menü-Ansagen:
  Wenn in einem Menü die System-Ansagen nach dem Zugriff komplett ausgegeben wurden, wird nach dieser Pausenzeit automatisch auf eine ausführlichere System-Ansage umgeschaltet. Der Einstellbereich liegt zwischen 1 s und 99 s, der bei der Installation vorgegebene Wert beträgt 4 s.
- Pause (in Sekunden) bis zur Menü-Wiederholung:
  Ist einmal die komplette kurze Menüführung und daran anschließend die ausführliche durchlaufen worden, dann startet nach einer Pause die zuvor genannte Ausgabe-Prozedur aufs Neue. Der Pausenbereich zwischen den Wiederholungen kann hier geändert werden. Der Einstellbereich liegt zwischen 1 s und 99 s, der bei der Installation voreingestellte Wert beträgt 5 s.
- Pause (In Millisekunden) zwischen zwei Nachrichten:
  Damit ist die Zeitspanne gemeint, die vom Ende der gerade abgehörten Nachricht bis zur Ausgabe der nächsten Nachricht dauert. Der Einstellbereich liegt zwischen 0 ms und 9999 ms, der bei der Installation vorgegebene Wert beträgt 1000 ms.
- Zeitverhalten im Express-Modus:
  Im Express-Modus kann durch einmaliges Drücken einer beliebigen Wähl-Taste während der Nachrichtenausgabe zur nächsten Nachricht gesprungen werden. Bei zwei Tastenbetätigungen hintereinander (in

einem bestimmten Zeitintervall) wird sofort eine Verbindung zum Absender aufgebaut. Zur Unterscheidung beider Eingaben wird nach einer Tastenbetätigung eine zeitlang abgewartet, ob eine weitere Taste gedrückt wird (wenn nicht, dann wird die erstgenannte Funktion ausgelöst). Dieser Zeitraum wird hier vorgegeben. Der Einstellbereich liegt zwischen 0 und 9999 ms, der Default-Wert nach der Installation beträgt 1000 ms. **Anmerkung:** Wird dieser Wert auf 0 gesetzt, dann ist generell kein Verbindungsaufbau zum Absender möglich – es wird beim Betätigen einer Taste sofort zur nächsten Nachricht geschaltet.

- Tastenbelegung für Bestätigen/Abbrechen
  Hierüber kann wahlweise die Funktion der Stern-Taste mit der der Raute-Taste getauscht werden. Voreingestellt ist, dass die Eingaben über die Stern-Taste bestätigt werden und die Raute-Taste dazu dient die aktuelle Bedienung abzubrechen. Ist, wie international üblich, das gegenteilige Verhalten gewünscht, dann kann dieses Verhalten hier geändert werden (also: Raute-Taste → Bestätigung der Eingabe und Stern-Taste → Abbruch).

4.2.5 Benutzer



Im Feld „Sicherheit“ lassen sich die System-Vorgaben zu den maximal erlaubten Anmeldeversuchen und der Anzahl der Stellen für die PIN-Nummer ändern.

- Die Anzahl der Anmeldeversuche ist bei der Installation per Default auf drei Versuche festgelegt, was einem sinnvollen Kompromiss bezüglich Anwendungsfreundlichkeit und Sicherheit entspricht. Die Anzahl der Versuche sich einzuloggen kann zwischen einem und 10 eingestellt werden, bevor die Verbindung nach fehlerhaften Eingaben (Box-Nummer oder PIN) abgebrochen wird.
- Die Stellenanzahl für die PIN kann ebenfalls entsprechend den Sicherheitsvorstellungen angepasst werden. Hier lassen sich Werte von einer einstelligen bis zu einer 23-stelligen PIN-Nummer definieren. Der Standardvorgabe ist eine sechsstellige PIN.

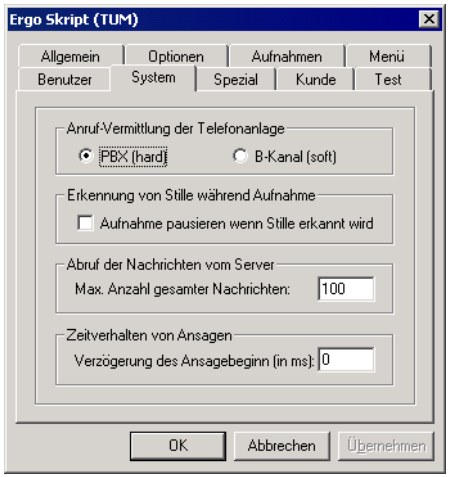
- Über „Standard PIN bei neuen Benutzern“ kann jedem neu einzurichtenden Benutzer eine festgelegte PIN-Nummer zugewiesen werden, die das erstmalige Anmelden im System erlaubt. Der Benutzer ist allerdings darauf aufmerksam zu machen, das er seine PIN sofort ändern sollte.

Im Bereich „Einschränkungen“ sind folgende Einstellungen möglich:

- Es kann die Schwelle gesetzt werden, ab der ein Warnhinweis wegen des aktuellen Füllstands der Mailbox ausgegeben wird. Der Schwellwert wird in Prozent eingegeben und bezieht sich auf den aktuell diesem Teilnehmer zugewiesenen Quota-Wert im MRS-System, das heißt dem ihm zugewiesenen Speicherplatz. Sind keine Quota definiert, das heißt jedem Benutzer steht beliebig viel Speicherplatz zur Verfügung, dann hat die hier vorgenommene Einstellung keine Auswirkungen.
- Es kann festgelegt werden, ob es erlaubt sein soll während der Nutzung der Mailbox ein interne Verbindung aufzubauen oder sogar einen externen Teilnehmer anzurufen. Die Option „Anruf an externe Nummer“ wird erst dann freigegeben, wenn die Funktion für interne Nummern eingerichtet ist.

4.2.6 System

Auf der Registerkarte „System“ können weitere Einstellungen, die das Verhalten des Systems mit bestimmen, vorgenommen werden.



- Anruf-Vermittlung der Telefonanlage:

  Über die beiden Schalter im oberen Bereich dieser Registerkarte kann die Art der Vermittlung entweder per PBX (Vermittlung direkt per Telefonanlage) oder B-Kanal (Vermittlung per Telefonanlage über zwei Kanäle einer ISDN-Karte). Welche Anrufvermittlung gewählt wird ist von der installierten Telefonanlage abhängig. Unterstützt die vorhandene Telefonanlage das direkte Verbinden der Teilnehmer, dann soll auf jeden Fall zur Einsparung von Ressourcen PBX-(Hard-Switching) eingeschaltet werden. Hier wird jetzt nur ein ISDN-Kanal zur Verbindung mit dem MRS-Server belegt.

Wird dies von der Telefonanlage nicht unterstützt, ist eine Vermittlung über die beiden B-Kanäle (für den MRS Eingang und Vermittlungsausgang) erforderlich, wodurch beide Kanäle belegt wären. In diesem Fall ist B-Kanal (Soft-Switching) einzustellen.

- Erkennung von Stille während der Aufnahme:

  Über das Kontrollkästchen in diesem Feld (in der Mitte dieses Dialogfensters) kann festgelegt werden, ob das System, nachdem es eine Sprechpause erkannt hat, die Aufnahme automatisch stoppt oder nicht. Damit lässt sich die Dateigröße der Sprachnachricht verringern, da die Pausenzeiten jetzt keinen Speicherplatz belegen. Das Fortsetzen der Aufnahme bedingt dann eine Betätigung der entsprechenden Funktionstaste.

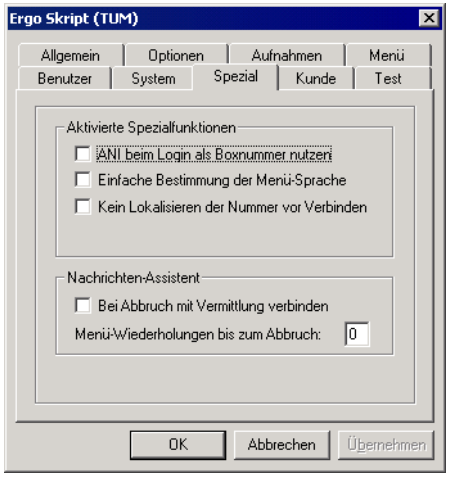
- Abruf der Nachrichten vom Server

  Der Wert in diesem Eingabefeld gibt die Anzahl der Nachrichten an, die bei einem Server-Abruf maximal wiedergeben werden. Damit lässt sich bei sehr großen Systemumgebungen ein Performance-Verlust durch die Wiedergabe zu vieler Nachrichten aus den Mailboxen unterbinden. Der Einstellbereich liegt zwischen 0 und 999999. Per Default ist der Wert auf 100 voreingestellt, was für den Standard-Betrieb ausreichen sollte.

- Zeitverhalten von Ansagen

  Über den Wert im Eingabefenster „Verzögerung des Ansagebeginn (in ms):“ lässt sich ein Fein-Tuning für den Start der Ansage vornehmen. Bei manchen Telefonanlagen-Typen kann es vorkommen, dass systembedingt die Ansagen, die direkt auf eine Tastatureingabe folgen, am Anfang etwas abgeschnitten wiedergegeben werden. Sollte dieses Verhalten bei Ihrer Telefonanlage auftreten, dann lässt sich dieser Effekt durch die Vorgabe einer geeigneten Delay-Zeit (die Verzögerung ist von 0 bis 9999 ms einstellbar) ausgleichen. Die Default-Einstellung ist 0 (keine Verzögerung).

4.2.7 Spezial



Auf dieser Registerkarte können zusätzlich einige spezielle Funktionen eingerichtet werden.

Im Bereich „Aktiviere Spezialfunktionen“:

- ANI beim Login als Boxnummer nutzen:

  Über das Setzen dieses Kontrollkästchens kann für alle Teilnehmer eine vereinfachte Prozedur zum Zugriff auf die eigene Mailbox festgelegt werden. Dabei ermittelt ERGO zuerst die Rufnummer des anrufenden Gerätes (ANI). Wählt man sich über das eigene Telefon in den Kontroll-Modus des Systems ein, dann sucht ERGO die korrespondierende Mailbox-Nummer dieses Teilnehmers und verwendet sie automatisch (normalerweise würde man erst zur Eingabe der Box-Nummer aufgefordert). Dadurch entfällt die manuelle Eingabe der Mailbox-Nummer, nur die PIN muss jetzt noch für den Zugang eingegeben werden. Ist das anrufende Telefon vom Benutzer zusätzlich als „Trusted“ definiert wird sogar die Eingabe der PIN überflüssig – man erreicht den Kontroll-Modus direkt ohne eine weitere Eingabe.

- Einfache Bestimmung der Menü-Sprache:

  Über diese Funktion kann Einfluss darauf genommen werden nach welchen Kriterien die Auswahl der Menüsprache bei einem Anruf erfolgen soll. Ist das Kontrollkästchen gesetzt, wird für die Ansagen im Kontroll- beziehungsweise Anrufbeantworter-Modus immer zuerst die default vorgegebene Sprache verwendet. Nach dem Login schaltet ERGO dann auf die Sprache um, die vom Benutzer für seine Mailbox ausgewählt wurde. Wird die Mailbox direkt angewählt, dann wird sofort die für diese Mailbox konfigurierte Menüsprache benutzt (wurde keine Sprachauswahl getroffen, wird automatisch auf die Default-Einstellung zurückgegriffen).

  Ist die Funktion nicht explizit gewählt, versucht ERGO dem Anrufer die passenste Menüsprache, abhängig vom gewählten Zugriffs-Modus oder der angewählten Mailbox, anzubieten. Wird die Rufnummer des Anrufenden nicht übermittelt, greift das ERGO-Skript auf die Default-Sprache zurück. Im anderen Fall kann ERGO die ermittelte Rufnummer mit einem bekannten Benutzer in Verbindung bringen und daraus die Spracheinstellung ableiten. Ist dies nicht möglich (Benutzer unbekannt) dann wird anhand der Landesvorwahl die Sprache eingestellt (zum Beispiel: beginnt die ANI mit 49… wird die deutsche Sprache gewählt, beginnt sie mit 33… französisch).

- Kein Lokalisieren der Nummer vor Verbinden:

  Normalerweise werden alle Rufnummern intern lokalisiert, bevor sie als Wahlinformation gesendet werden (zum Beispiel, um zu vermeiden, dass eine Verbindung, die möglicherweise intern aufgebaut werden könnte, den Umweg über einen externen Anruf macht. Diese Option zwingt ERGO dazu diese Lokalisierung zu übergehen und direkt die eingegebene Rufnummer zu wählen.

Im Bereich „Nachrichten-Assistent“:

Hat der Benutzer seine Mailbox so konfiguriert, dass der Nachrichten-Assistenten aktiviert wird, anstatt sie nur als Anrufbeantworter zu benutzen, kann hier das Verhalten des Nachrichten-Assistenten mittels zweier Variablen bestimmt werden.

- Bei Abbruch (Timeout) mit der Vermittlung verbinden

  Gesetzt den Fall, ein Anrufer benutzt ein Telefon das nicht über eine DTMF-Wahltastatur verfügt oder an dessen Gerät die DTMF-Signalisierung nicht eingeschaltet ist. Dieser ruft eine Mailbox an, bei der

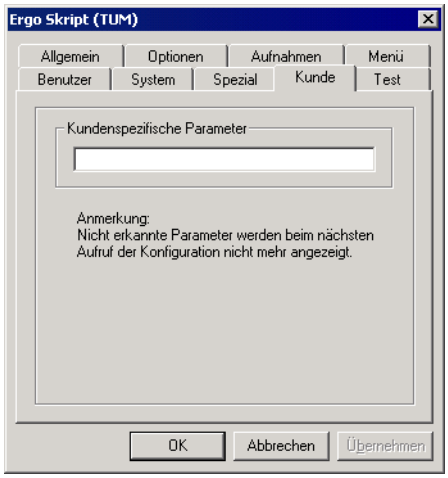
vom Benutzer der Nachrichten-Assistent aktiviert wurde. Da er keinerlei Eingaben machen kann die vom System erkannt werden, muss es Lösungen geben damit dieser Anruf nicht verloren geht. Normalerweise (default) ist das Systemverhalten so ausgelegt, dass dieser Anrufer nach einer bestimmten Anzahl von Ansage-Wiederholungen aufgefordert wird eine Nachricht aufzusprechen (über eine Timeout-Routine). Wird hier nun das Kontrollkästchen gesetzt, wird der Ablauf derart gesteuert, dass der Anrufer nach einer einstellbaren Anzahl von Menüansagen automatisch zum Vermittlungsplatz weitergeschaltet wird.

- Menü-Wiederholungen bis zum Abbruch

  Über dieses Eingabefeld kann die Anzahl der Ansage-Wiederholungen vorgegeben werden, bis es zum Timeout (Abbruch) kommt.

  Achtung: Belassen Sie diesen Wert möglichst auf der Voreinstellung („0“). Erfahrungsgemäß wird sich ein Anrufer ohne DTMF-fähiges Telefon die Ansagen nicht mehr als einmal anhören wenn er erkennt, dass ERGO keine Eingaben von ihm erwarten kann.

4.2.8 Kunde



Auf dieser Registerkarte können über die Eingabezeile spezielle, kundenspezifische Parameter eingegeben werden.

Momentan stehen folgende Parameter-Eingaben zu Verfügung: *-extended*, *-pga, -rmtopic* und die fünf Parameter (*prs =*, *recplen=*, *recplvl=*, *recslen=* und *recslvl=*) mit denen sich erkennen lässt, ob momentan eine Sprechpause eingetreten ist (Silence Detection Parameters).

Anmerkungen: Sollten mehrere Parameter gleichzeitig zur Anwendung kommen, dann werden diese hintereinander, getrennt durch ein Leerzeichen, in die Eingabezeile geschrieben. An dieser Stelle eingegebene ungültige Parameter werden ignoriert und auch bei einem erneuten Aufruf dieser Einstellungsseite nicht mehr angezeigt.

-extended

Dieser Parameter dient dazu die Einstellungesmöglichkeiten des extended-Modus für alle Benutzer freizuschalten. Siehe dazu auch die Beschreibung unter „Definition der Mailbox-Optionen im extended Menü“ auf Seite 44. Dieser Modus erlaubt es, sehr weitreichende Mailbox-Optionen per Telefontastatur vorzunehmen, wenn am betreffenden Arbeitsplatz kein Client zur Verfügung steht. Die Eingabe zur Definition dieser Betriebsart lautet: *-extended*

-pga (PGA = Pre-Greeting-Announcement)

Mit diesem Parameter-String kann eine zusätzliche Begrüßungsansage für extern eingehende Anrufe aktiviert werden, die zum Beispiel als Firmenbegrüßung noch vor dem Melden des ERGO Sprachsystems abgespielt wird. Dies ist unter Umständen gewünscht, um dem Anrufer zuerst zu signalisieren, dass mit der richtigen Firma verbunden ist. Die dazugehörige, firmenspezifische Begrüßungsansage gehört nicht zum Lieferumfang von ERGO. Im Bedarfsfall müssen Sie sich eine solche Aufnahme selber erzeugen. Dazu einige wichtige Anmerkungen:

- Die einzubindende Ansage-Datei muss im PCM-Format erstellt werden.
- Ihr Name muss unbedingt `pregreetingann.pcm` lauten, denn nur eine Ansage-Datei mit diesem Namen wird auch an dieser Stelle wiedergegeben.
- Das Verzeichnis an dem diese Ansage-Datei gespeichert werder muss ist `X:\MRS\res\e\ERGO\` und dort in dem Ordner entsprechend der aktuell ausgewählten Sprache (zum Beispiel: German, Britsh oder American).

-rmtopic (Remove MRS-Monitor Topic)

Bei voll eingerichtetem MRS Server kann es vorkommen, dass kein Themen-Eintrag (im Fenster „Komponenten von *<MRS-Servername>*“) zur Überwachung von ERGO erzeugt werden kann, da deren Anzahl beschränkt ist (maximal 20). Mit diesem Parameter-String kann der MRS-Monitor so eingerichtet werden, das er einige bestehende Themen aus dem Zweig **IsdnAPL** (beziehungeweise **DlgApl)** entfernt und ERGO als Thema einfügt. Damit ist man nun in der Lage in einem Logging-Fenster die Aktivitäten von ERGO zu überwachen.

prs=*<Wert in 1/10 Sekunden>* (**prs** bedeutet Pre Recording Silence)

Bei einigen Systemumgebungen kann es vorkommen, dass beim Aufnehmen der Ansagen ein sich daran anschließenden Signalton (Piep) mit der Aufnahme gespeichert wird. Durch die Eingabe eines passenden Wertes nach diesem Parameter kann dies verhindert werden. Das heißt, das Ende der Aufnahme wird für die eingestellte Zeit stummgeschaltet.

Über die folgenden vier Parameter können die Schwellwerte für die Länge und den Pegel, die für die Erkennung von Sprechpausen erforderlich sind angepasst werden.

recplen=<*Wert*> (**recplen** bedeutet Record Peak Lenght)

Definiert die Impulslänge, die ein Signal mindestens haben muss, um als solches registriert zu werden.

Default:

recplvl=<*Wert*> (**recplvl** bedeutet Record Peak Level)

Definiert den Impulspegel, den ein Signal mindestens haben muss, um als solches registriert zu werden.

Default:

recslen=<*Wert*> (**recslen** bedeutet Record Silence Lenght)

Definiert die Impulslänge einer Sprachpause, die sie mindestens haben muss, um als solche registriert zu werden.

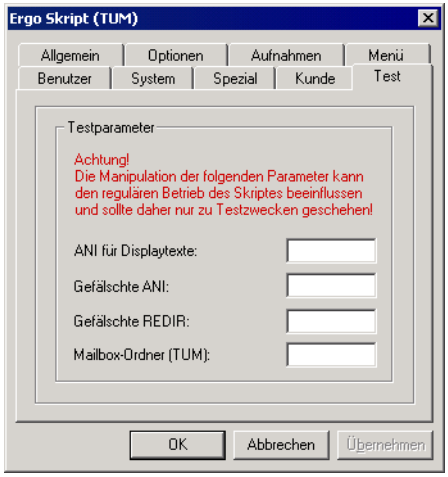
Default:

recslvl=<*Wert*> (**recslvl** bedeutet Record Silence Level)

Definiert den Impulspegel einer Sprachpause, den sie mindestens haben muss, um als solche registriert zu werden.

Default:

4.2.9 Test



Diese Registerkarte ist zur Eingabe von Test-Parametern vorgesehen.

Achtung: Gehen Sie hier sehr sorgfältig bei der Eingabe irgendwelcher Parameter vor. Unsinnige Eingaben könnten den regulären Betrieb von ERGO stören oder sogar unmöglich machen.

Die Eingabe-Felder haben folgende Bedeutung:

- ANI für Displaytexte:
  In dieses Feld kann eine Telefonnummer eingegeben werden, an die dann alle Displaytexte umgeleitet werden (für eine allgemeine Funktionskontrolle vorgesehen).
- Gefälschte ANI:
  Zu Testzwecken kann in dieses Feld eine beliebige Nummer eingetragen werden, die dann vom System automatisch als erkannte Rufnummer für jeden weiteren Anruf interpretiert wird.
- Gefälschte REDIR:
  Ebenfalls zu Testzwecken lässt sich hier, ähnlich wie bei der gefälschten ANI, für eine Anrufumleitung eine Redirected Number vorgeben.
- Mailbox-Ordner (TUM)
  Hier lässt sich für True Unified Messaging (TUM) der zur Ausgabe vorgesehene Mailbox-Ordner durch Eingabe seines Namens explizit vorgeben.

5 Anhang

5.1 Glossar

Access Protocol Layer (APL)	Die Anbindung der Außenwelt an den MRS-Kernel wird über sogenannte APLs hergestellt. Durch APLs werden dem Kernel des Unified Messaging Servers MRS Kommunikationsprotokolle zur Verfügung gestellt. APLs implementieren zum Beispiel ISDN Protokolle, Microsoft Exchange Gateways, TCP/IP Transporter usw.
Advanced Unified Messaging (AUM)	Erweiterung von Unfied Messaging beziehungsweise Integrated Messaging um die CTI-Funktionen (Computer Telephony Integration).
Anrufbeantwortermodus (Guest Access)	Zugriff auf die Anrufbeantworter-Funktion über eine spezielle Zugangsnummer, bei der entweder das Hinterlassen einer Nachricht in der Mailbox erlaubt ist oder bei der lediglich eine Info-Ansage abgespielt wird.
Automatic Number Identification (ANI)	Automatische Rufnummeridentifikation des anrufenden Teilnehmers. Bei einer Rufnummernübermittlung wird per ANI die Senderrufnummer isoliert. Diese kann dann zur Anzeige gebracht oder für andere Zwecke genutzt werden (zum Beispiel zum Öffnen eines Datenbankbereichs, der weitere Informationen zu diesem Anrufer enthält, wenn diese Daten vorhanden sind).
Automatic Speech Recognition (ASR)	Automatische Spracherkennung. Hierüber ist es möglich Bedienungsbefehle über eine Spracheingabe zu generieren. ASR wird oft im Zusammenhang mit IVR-Systemen verwendet, um dem Anrufer die Eingabe von DTMF Tönen abzunehmen und stattdessen das System mittels Spracheingaben zu bedienen.
Backend (BE)	Mit „Backend“ wird eine spezielle Funktionalität innerhalb von MRS im Zusammenhang mit True Unified Messaging (TUM) bezeichnet. Das Backend stellt dabei den Zugang zum Nachrichtenspeicher (Message Store) zur Verfügung (sei es der von Microsoft Exchange, Lotus Notes oder MRS selbst). Für jeden Nachrichtenspeicher gibt es jeweils eine eigene APL, die diese Funktion erfüllt. Beim MRS System ist dies zum Beispiel die Mail APL die den Zugriff über TUM-Transaktionen auf den MRS Nachrichtenspeicher ermöglicht.

Begrüßungsansage	Eine Begrüßungsansage wird bei einem Voice-Mail-System einem Anrufer als erstes vorgespielt. Dies kann sowohl eine allgemeine Begrüßungsfloskel des Systems als auch eine vom Mailboxbesitzer individuell aufgesprochene Mitteilung sein. Bei dem Voice-Mail-System ERGO können Sie zum Beispiel bis zu neun solcher Ansagen vorbereiten. Über weitere Einstellungen lassen sich dann aus diesem Fundus entsprechend dem Einsatzzweck (Ansage für den Tag/Nacht-Betrieb, für interne/externe Anrufer) die gewünschten Ansagen selektieren.
Benutzer-Schnittstelle User Interface (UI)	Mit Benutzer-Schnittstelle (User Interface) wird das Eingabe- und Ausgabemedium bezeichnet, dass den Zugriff auf beliebige Systemressourcen erlaubt. Das kann ein Client-Programm (z. B. Microsoft Outlook oder Communications) beziehungsweise ein Administrations-Programm (z. B. MRS Monitor) sein oder auch das Telefon mit seinem Display und seiner Tastatur bei einem Voice-Mail-System wie zum Beispiel ERGO oder Phonemail.
Computer Telephony Integration (CTI)	Computer Telephony Integration ist die allgemeine technische Bezeichnung für die Verbindung von Telefonanlagen und Computern. Bei CTI handelt es sich prinzipiell um die Unterstützung des Telefondienstes durch die Computertechnik. Im Normalfall heißt dies, dass die Bedienung und Anzeige von Telefoniefunktionen an den unterschiedlichsten Telefonanlagen über einen beliebigen Client am Rechner erfolgen kann. Damit dies möglich ist, muss der MRS Server in der Lage sein, die verschiedensten Betriebszustände des jeweiligen Telefonendgerätes abzubilden und diese an den jeweiligen Client weiterzugeben. Es können dabei einfachste Anwendungen wie die computerunterstützte Rufnummernwahl bis hin zu kompletten Call-Centern als Dienstleistungen angeboten werden. Dazu gehören neben der Unterstützung von Dienstleistungsmerkmalen wie Wählen, Rückfrage, Makeln, Konferenz etc. auch die Erfassung von Daten zur Erstellung von Statistiken.
Datenbank, Database (DB)	Eine Datenbank ist ein Speicher, in dem nach besonders spezifizierten Regeln Daten abgelegt werden.

Dialed Number Identification Service (DNIS)	Die Übertragung der ursprünglich vom Anrufer gewählte Telefonnummer zur Kenntlichmachung, über welchen Weg der Anruf eingeht. Dies ist im Hinblick auf spezielle Rufnummern (zum Beispiel eine Hotline mit 0190er-Nummer) wichtig, da ein Anruf über diese Sondernummern vom Provider (zum Beispiel die Deutsche Telekom) auch auf die normalen Amtsleitungen der eigenen Telefonanlage übertragen wird. Durch die DNIS ist nun unterscheidbar, ob der Anrufer die normale Anschlussnummer der TK-Anlage oder eine spezielle Rufnummer angewählt hatte.
Dual Tone Multi-Frequency (DTMF)	Mehrfrequenz-Wahlverfahren (MFV) oder Tonwahl. Für die Übermittlung der Rufnummer vom Endgerät zur Telefonanlage oder zur Vermittlungsstelle in analogen Netzen sendet das Endgerät eine Sequenz von Frequenzen im hörbaren Tonbereich. Jede Ziffer wird hierbei als ein Frequenzgemisch aus zwei Tönen, einem hohen und einem niedrigen, repräsentiert (zum Beispiel die „Eins“ wird durch Übermittlung von 1209 Hz und 697 Hz erzeugt). Im Gegensatz dazu benutzte man früher zur Übertragung der Wahlinformation definierte Schleifenunterbrechungen, die durch die Kontakte einer mechanischen Wählscheibe erzeugt wurden (Impulswahlverfahren, zehn Unterbrechungen entsprechen dabei einer gewählten Null). In digitalen Netzen (ISDN) wird die Wahlinformation digital erzeugt und übertragen. Das Senden von DTMF-Signalen, das auch von digitalen Telefonen unterstützt wird, kann dazu genutzt werden Zusatzfunktionen über die Telefontastatur abzurufen.
Erweitertes Menü	Teilbereich des Kontroll-Modus, der den vollen Zugriff auf die Nachrichten-Optionen zulässt und bis auf die erweiterten Begrüßungsfunktionen alle Mailbox-Einstellungen ermöglicht.
Express-Modus (EA)	Einfacher (schneller) Wiedergabe-Modus der ebenfalls über eine spezielle Zugangsnummer erreicht werden kann (zum Beispiel für Abruf der Mailbox-Daten von Unterwegs). Dazu muss zuvor vom Benutzer spezifiziert werden, von welchem Anschluss dies erlaubt sein soll (Vertrauensnummern). In diesem Modus werden alle Nachrichten nacheinander wiedergegeben.

Extended Menü	Teilbereich des Kontroll-Modus, der ausschließlich für die Benutzer gedacht ist, die über keinen Client am Arbeitsplatz verfügen, damit diese Benutzer ihre detaillierten Mailbox-Optionen weiter per Telefontastatur einstellen können. Andere Benutzer sollten zur Definition dieser Funktionen auf einen entsprechenden Client (zum Beispiel den Web-Admin usw.) zurückgreifen, denn die Einrichtung ist sehr komplex und über das Telefon nur mühsam zu erledigen.
Frontend (FE)	„Frontend“ bezeichnet eine Client-Applikation, die über True Unified Messaging-Transaktionen an ein „Backend“ den Zugriff auf die Nachrichten eines Benutzer realisiert. Beispiele für solche Applikationen sind die Voice-Mail-Systeme ERGO und Phonemail.
Integrated Messaging (IM)	Bei Integrated Messaging werden die Mailboxen der Benutzer zwischen dem MRS Server und einem Fremdsystem wie Lotus Notes oder Microsoft Exchange synchron gehalten (Inbox-Replikation). Dadurch stehen bei Zugriff über ein Voice-Mail-System dem Benutzer auch die internen Nachrichten aus dem jeweiligen Fremdsystem sofort zur Verfügung. Bei dem neueren Konzept des True Unified Messaging ist diese Funktionalität ebenfalls gegeben, ohne jedoch den doppelten Speicherplatzbedarf für die Nachrichten zu benötigen.
Interactive Voice Response (IVR)	IVR kann man sich als einen „Sprach-Computer“ vorstellen. Statt über die Tastatur bekommt dieser seine Eingaben über die Tonwahl-Tasten eines Telefones. Für die Ausgaben werden statt grafischer Elemente, die auf einem Monitor sichtbar gemacht werden, vorbereitete Sprachaufzeichnungen oder synthetisierte Ansagen mittels Text-to-Speech abgespielt. Beispiele für IVR-Applikationen wären Voice-Mail-Systeme oder ein Automated Attendant.
Kontroll-Modus mit erweiterten Menü	Siehe „Erweitertes Menü“
Kontroll-Modus mit extended Menü	Siehe „Extended Menü
Kontroll-Modus mit Standard-Menü	Siehe „Standard-Menü“
Kontroll-Modus oder Direct Access	Der Zugriffsmodus Kontroll-Modus (Direct Access) erlaubt dem Benutzer (über eine entsprechende Zugangsnummer) den direkten Zugriff auf seine Mailbox und auf alle Konfigurationseinstellungen.

Mailbox	Als Mailbox wird das Datenverzeichnis bezeichnet, in dem alle eingehenden Nachrichten, sei es eine E-Mail, eine Fax- oder eine Sprach-Nachricht zur späteren Bearbeitung gespeichert werden.
Mehrfrequenz-Wahlverfahren (MFV)	Siehe Dual Tone Multi-Frequency.
Message Store	Generischer Begriff für den Teil eines Mail-Systems, welches die Mailboxen der Benutzer enthält. Beim MRS Server ist dies die Infostore APL.
Message Transfer Agent (MTA)	Der MTA ist ein Hauptbestandteil des MRS Kernels. Der MTA ist verantwortlich für das Management der Übertragungswege von Nachrichten, Dialogen und Transaktionen.
Redirected Number (REDIR)	„Redirected Number“ bezeichnet ein Leistungsmerkmal von Telefonanlagen. Für ein Voice-Mail-System wird eine Nummer für den Anrufbeantwortermodus eingerichtet. Nun kann ein Mailboxbesitzer bei Abwesenheit sein Telefon auf diese Nummer umleiten. Falls ihn jetzt jemand anruft, dann wird dieser Anrufer über die Umleitung auf diese spezielle Nummer des Voice-Mail-Systems geleitet. Dabei wird die Rufnummer des ursprünglich angerufenen Telefons als Redirected Number übertragen und vom Voice-Mail-System herangezogen, um auf die gewünschte Mailbox zu vermitteln.
SMS (Short Message Service)	Textübermittlungsdienst per Handy. Hierüber kann eine Textnachricht von maximal 160 Zeichen zu einem Mobil-Telefon gesendet werden.
Standard-Menü	Ein anderer Teilbereich des Kontroll-Modus, in dem aus Gründen der Übersichtlichkeit im Bedienungsmenü, zu den Hauptfunktionen (Wiedergeben/Aufnehmen einer Nachricht und Herstellen einer Verbindung zu einem anderen Teilnehmer) einige Funktionen nur eingeschränkt nutzbar sind und andere gar nicht zur Verfügung stehen. Denkbar ist dieser Modus, um neuen Benutzern den Start mit ERGO zu erleichtern. Später kann vom Anwender selbst in das erweitertee Menü umgeschaltet werden.
Telefon-Benutzerschnittstelle Telephone User Interface (TUI)	Damit wird das Telefon als Schnittstelle für die Eingabe von Sprach- und anderen Daten bezeichnet. Das Telefon dient dabei nicht alleine der Übermittlung von Sprachnachrichten, sondern kann als Eingabegerät (über die 12 Tasten der Wähleinrichtung) und, je nach dem, ob diese Funktion aktuell unterstützt wird, auch als Anzeige-Medium (Display) genutzt werden.

Telematik	Entstanden durch Abkürzung und Zusammensetzung aus den beiden Begriffen **Tele**kommunikation und Infor**matik.** Damit wird prinzipiell die Verbindung zwischen den klassischen Telekommunikationsdiensten wie Telefon, Fax usw. und dem MRS Server verstanden.
Text To Speech (TTS)	Konvertieren einer Textnachricht mittels spezieller Programme in eine gesprochene Nachricht. E-Mails lassen sich so über ein Telephon User Interface (TUI) abrufen.
Transaction	Mechanismus innerhalb des MRS Systems, mit dem die Komponenten untereinander kommunizieren. Transaktionen werden benötigt, wenn kurze Nachrichten schnell ausgetauscht werden sollen. Beispiele sind die Transaktions-Protokolle für CTI und ACD. Hier werden zum Beispiel die Stati eines Telefons über Transaktionen an die CTI-Clients wie zum Beispiel TrayPhone übermittelt. *(Transaktionen innerhalb des MRS Systems sind nicht mit Datenbank-Transaktionen zu verwechseln!)*
True Unified Messaging (TUM)	True Unified Messaging bezeichnet eine Zugriffsart auf die Mailboxen der Benutzer, bei der über Transaktionen die Nachrichten von einem Backend angefordert werden. Das Backend greift dazu auf den jeweiligen Message Store zu und liefert die Mailbox-Daten. Der Message Store muß dabei nicht der MRS eigene Infostor sein, sondern kann genausogut bei Microsoft Exchange oder Lotus Notes angesiedelt sein. Erst bei Zugriff über ein Frontend wie ein Voice-Mail-System werden die Daten beim Backend angefordert und im Falle eines Fremdsystems wie Microsoft Exchange oder Lotus Notes auch erst dann auf den MRS Server übertragen. Der Vorteil, den TUM bietet, ist also, dass man im Gegensatz zu Integrated Messaging keine doppelte Datenhaltung benötigt, um mittels Telephone User Interface auf die Daten eines Benutzers unter Microsoft Exchange oder Lotus Notes zuzugreifen.
Unified Messaging (UM)	Mit Unified Messaging wird das Zusammenführen aller elektronischen Nachrichten-Dienste (Fax, E-Mail, Voice usw.) in einer Mailbox bezeichnet. MRS unterstützt dabei neben dem eigenen System auch die Plattformen Lotus Notes, Microsoft Exchange und SAP R/3.

Vertrauensnummern Trusted Numbers	Eine „Vertrauensnummer“ ist eine Rufnummer bei der das System davon ausgeht, dass der Anrufer, der von dieser speziell definierten Rufnummer aus Zugriff erhalten möchte, auch zum Zugriff berechtigt ist. Dies sind also spezielle Endgerät-Rufnummern, die vom Benutzer selbst frei definiert werden können, und von denen aus er dann über den Express-Modus oder den Kontroll-Modus nach Anwahl des entsprechenden Zugriff-Nummer ohne Eingabe einer PIN auf seine Mailbox zugreifen kann (zum Beispiel von seinem Handy aus oder vom Privatanschluss). In ERGO können bis zu drei Rufnummern als „Trusted Numbers“ definiert werden. **Achtung:** Man sollte beachten, dass „Vertrauensnummern“ zu einem Sicherheitsproblem führen können, wenn sie bekannt werden. Jeder der darüber informiert ist, welcher Anschluss als „Trusted“ definiert ist, kann die vollständige Kontrolle über die fremde Mailbox ausüben. Darum ist das System so vorbereitet, dass diese Funktion auch ausgeschaltet werden kann. Für den Zugang zum Express Modus ist es allerdings eine Voraussetzung, dass mindestens eine Vertrauensnummer definiert ist.
Voice Mail (VM)	Übertragen von Sprachaufzeichnungen in eine Mailbox. Sprachaufzeichnungen können dabei zum Beispiel eingehende Telefonate sein, die durch eine Rufumleitung auf eine Mailbox geleitet werden (Anrufbeantworter-Funktion). Als Aufnahme- beziehungsweise Wiedergabe-Medium dient hierbei entweder das Telefon oder die in den PC eingebaute Soundkarte.
Web-Admin	Der Web-Admin ist ein Client (Bedienungsprogramm mit grafischer Benutzerschnittstelle), der es erlaubt die Benutzer- und Administrativen Einstellungen am MRS-System über einen Internet-Browser vorzunehmen. Das impliziert, dass diese Konfigurationsarbeiten damit auch über das Internet machbar sind.
Weiterleitungsmodus (Forward Access)	Anrufbeantworter-Funktion, die es erlaubt eine Nachricht zu hinterlassen, wenn die eingehenden Telefonate auf die Mailbox umgeleitet werden. Dabei erfolgt die Zuordnung zur entsprechenden Mailbox über die Redirected Number.

Stichwortverzeichnis

A

Abruf der Nachrichten vom Server 90
Absender direkt zurückrufen 25
Access Protocol Layer (APL)....97
Advanced Unified Messaging (AUM) 97
Anderen Teilnehmer anrufen....28
ANI beim Login als Boxnummer nutzen 91
ANI für Displaytexte 95
ANI, Automatic Number Identification 97
Anmeldeversuche, Anzahl....88
Anmerkung
  Aufnahmedauer 86
  Text-to-Speech 85
Anrufbeantwortermodus....11, 51, 97
Anruf-Vermittlung der Telefonanlage....89
Ansage-Datei 93
Ansagen 12
Ansagendauer, Einstellbereich 86
Ansagewiederholungen 12
APL, Access Protocol Layer 97
ASR, Automatic Speech Recognition 97
Aufnahme der Begrüßungsansage....29, 36
Aufnahme des eigenen Namens 30, 40
Aufnahme eines Kommentars vor der Weiterleitung....24
Aufnahmedauer (allgemein)....86
Aufnahmedauer (Kontroll-Modus)....86
Aufnahmedauer (Nachricht)....86
Aufnahmedauer für Nachrichten, Einstellbereich 86
Aufnahmen, Konfiguration 86
AUM, Advanced Unified Messaging....97
Automatic Number Identification (ANI)....97
Automatic Speech Recognition (ASR)....97
Automatische Identifizierung....10
Automatischer Fax-Empfang 85

B

Backend (BE)....97
BE, Backend 97
Beantwortungsmodus....36
Beantwortungsmodus festlegen 39
Bedienerführung 12
Begrüßungsansage 98
Begrüßungsansage auswählen und aktivieren 38
Begrüßungsansage für externe Nachrichten 38
Begrüßungsansage für interne Nachrichten....38
Begrüßungsansage für interne u. externe Nachrichten ..39
Begrüßungsansage löschen 38
Begrüßungsansagen einrichten 36
Begrüßungsansagen für den Nacht-Betrieb 49
Begrüßungsansagen für den Tagbetrieb 46
Bei Abbruch mit Vermittlung verbinden (Timeout)....91
Benachrichtigung per SMS (Short Message Service)....32
Benachrichtigungsfunktion einrichten....33
Benachrichtigungsfunktion einschalten....33
Benutzer, Konfiguration 88
Benutzer-Schnittstelle....98
Body (Nachricht) 11, 21

C

Computer Telephony Integration (CTI)....98
CTI, Computer Telephony Integration 98

D

Datenbank (DB)....98
Definition der „Vertrauensnummern“ 40
Dialed Number Identification Service (DNIS) 99
Direct Access, siehe Kontroll-Modus....100
Dlg Apl 81
DTMF, Dual Tone Multi Frequence....99
Dual Tone Multi Frequence (DTMF) 99

E

Einfache Bestimmung der Menü-Sprache 91
Einschränkungen, Konfiguration 89
Empfangene Nachrichten anhören 21
ERGO 9
ERGO-Menü-Struktur 14
ERGO-Skript 81
Erkennung von Sprechpausen 90
Erweitertes Menü 10, 32, 99
Express-Modus 11, 56, 99
Extended Menü 10, 44, 100
-extendet (Parameter) 93

F

FE, Frontend 100
Fehleingaben 12
Filterfunktion für die Mailbox 34
Firmeneigene Dateien 84
Frontend (FE) 100
Funktion tauschen, Stern- und Raute-Taste 15

G

Gefälschte ANI 95
Gefälschte REDI 95

H

Hauptmenü 21
Header (Nachrichtenkopf) 11, 21

I

IM, Integrated Messaging 100
Infobox-Betrieb 11, 36
Integrated Messaging (IM) 100
Interactive Voice Response (IVR) 100
Isdn Apl 81
Isdn Apl Einstellungen 81
IVR, Interactive Voice Response 100

K

Kein Lokalisieren der Nummer vor Verbinden 91
Konfiguration 81
Kontroll-Modus 9, 100
  erweitertes Menü 100
  extended Menü 100
  Standard-Menü 100
Kontroll-Modus, Funktionen 17
Kunde, Konfiguration 92

L

Login-Prozedur 9, 11

M

Mailbox 9, 101
Mailbox anwählen 19
Mailbox-Optionen 35
Mailbox-Ordner (TUM) 95
Mehrfrequenz-Wahlverfahren 101
Menü, Konfiguration 87
Menü-Wiederholungen bis zum Abbruch (Timeout) 92
Message Store 101
Message Transfer Agent (MTA) 101
MTA, Message Transfer Agent 101

N

Nachricht für die fremde Mailbox aufnehmen 53
Nachricht löschen 25
Nachricht sofort beantworten 22
Nachricht weiterleiten 23
Nachrichten abhören 21
Nachrichten mit dem Attribut dringend 35
Nachrichten mit dem Attribut vertraulich 35
Nachrichtenkopf (Header) 11, 21
Nachrichten-Optionen 32
Nachrichtentext (Body) 11, 21
Namensansagen, Einstellbereich 86
Neue Nachricht aufnehmen 27
Nutzung des Telefon-Displays 85
Nutzung von Rundsendelisten 85

O

Optionen, Konfiguration 84

P

Parameter
  Anmerkungen 92
  -extended 93
  -pga 93
  prs= 93
  recplen= 94
  recplvl= 94
  recslen= 94
  recslvl= 94
  -rmtopic 93
Parameter-Eingaben 92
Pause bis Menü-Wiederholung 87
Pause zwischen kurzen und langen Menü-Ansagen 87
Pause zwischen zwei Nachrichten 87
-pga (Parameter) 93
PIN-Nummer ändern 43
PIN-Stellenanzahl 88
Protokolle 81
prs= (Parameter) 93

R

Raute (#)-Taste 12, 15, 21
recplen= (Parameter) 94
recplvl= (Parameter) 94
recslen= (Parameter) 94
recslvl= (Parameter) 94
REDIR, Redirected number 101
Redirected Number (REDIR) 101
-rmtopic (Parameter) 93
Rundsendelisten 85

S

Script-Parameter 83
Short Message Service (SMS) 101
Sicherheitseinstellungen 88
SMS, Short Message Service 101
SMS-Benachrichtigung 85
Sortier-Reihenfolge in der Mailbox 34
Spezial, Konfiguration 90
Sprachauswahl 42
Spracherkennung (ASR) 85
Standard PIN bei neuen Benutzern 89
Standard-Menü 10, 29, 101
Status der Nachricht einstellen 24
Stellenanzahl für die PIN 88
Stellenanzahl-Vorgabe der PIN-Nummer 43
Stern (*)-Taste 15
Symbolerläuterung 13
System, Konfiguration 89

T

Tastenbelegung für Bestätigen/Abbrechen 88
Telefon-Display 85
Telefonverbindung aufbauen 54
Telefonzugang
  Eigene Mailbox anwählen 18
Telematik 102
Telematik-APL 81
Telematik-Protokolle 82
Telephone User Interface (TUI) 101
Test der Einstellungen zu Tages- und Nacht-Betrieb 50
Test, Konfiguration 94
Test-Parameter 94
Text To Speech (TTS) 102
Text-to-Speech, TTS 85
Transaction 102
True Unified Messaging (TUM) 102
Trusted Numbers 9, 103
TTS, Text To Speech 102
TUI, Telephone User Interface 101
TUM, True Unified Messaging 102
TUM-Umgebungen 84

U

UI, User Interface 98
UM, Unified Messaging 102
Umschalten in das erweiterte Menü 31
Unified Messaging (UM) 102
User Interface (UI) 98

V

Verbindung beenden 13
Verbindung zum Handy 54, 55
Verbindung zum Vertreter 54, 55
Verbindungsaufbau während der Mailboxabfrage 89
Vereinfachte Mailbox-Optionen 29
Vermittlung direkt per Telefonanlage 89

Vermittlung über zwei Kanäle einer ISDN-Karte 89
Vertrauensnummer aus Datenbankeinträgen 42
Vertrauensnummern 103
Verzeichnis für Ansage-Dateien 93
VM, Voice Mail 103
Voice Mail (VM) 103
Vorlesen von E-Mails 85

W

Warnschwelle für Nachrichtenspeicherplatz 89
Warte-Melodie 84
Web-Admin 103
Weiterleitungsmodus 11, 57, 103
Wiedergabe der Nachricht 26
Wiedergabe des Nachrichtenkopfes 22

Z

Zeitdefinitionen für Tages- und Nacht-Betrieb 49
Zeitverhalten im Express-Modus 87
Zeitverhalten von Ansagen 90
Zeitverhalten während der Menüführung 87
Zugangs-Modi 9
Zugangsnummern 84
Zugriffsarten 9